

ASIAKKAAN VALIKOINNIN KRITERIT PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA

Sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ja rajatyön näkökulmia perhepalveluihin ja lastensuojeluun

HEIDI WUORIO

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Tammikuu 2018

WUORIO, HEIDI: Asiakkaan valikoinnin kriteerit palvelutarpeen arvioinnissa. Sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ja rajatyön näkökulmia perhepalveluihin ja lastensuojeluun

Pro gradu -tutkielma, 73 s., 1 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Hannele Forsberg

Tammikuu 2018

Tutkielmassa tarkastellaan lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksiin määrittymistä sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Tavoitteena on selvittää, millä perustein sosiaalityöntekijät tekevät asiakkuusmäärittäksiä ja mitkä tekijät tähän asiakkuusmäärittäykseen kietoutuvat.

Aineisto koostuu erään suurehkon kaupungin lastensuojelun avohuollossa työskentelevien ja lastensuojelutyön ohella palvelutarpeen arviointeja tekevien sosiaalityöntekijöiden yksilöteemahaastatteluista. Haastatteluihin osallistui yhteensä kymmenen sosiaalityöntekijää. Aineiston analyysimenetelmänä tutkimuksessa käytetään aineistolähtöistä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ja rajatyön näkökulmia hyödyntäen. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on sosiaalinen konstruktionismi. Teoreettisen viitekehysten mukaisesti lapsiperheiden ongelmien ja rajatyön ajatellaan määrittyvän sosiaalisessa vuorovaikutuksessa.

Tutkimuksen mukaan asiakkuuden määrittymiseen vaikuttaa useat tekijät. Lasten ja vanhempien ongelmat ohjaavat asiakkuuteen määrittymistä yhdessä perheiden tarvitseman avun ja tuen kanssa. Asiakkuusmäärittäykseen vaikuttaa myös sosiaalityöntekijän kokema huoli lapsen ja vanhempien tilanteesta. Tutkimuksen mukaan perheiden ongelmat toimivat kriteereinä asiakkuuteen määrittämiselle: tiettyjen ongelmien katsotaan liittyvän lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksiin. Lastensuojelun asiakkuudessa ongelmat ovat useimmiten vakavampia ja suurempia perhepalveluiden asiakkuuteen verrattuna. Perhepalveluiden ja lastensuojelun organisaatioiden palvelut osoittautuvat kuitenkin keskeisiksi asiakkuuden määrittymiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Organisaatioiden palvelut aiheuttavatkin sen, että toisinaan perhepalveluiden asiakkaaksi tunnistettu perhe on palveluiden saamiseksi määritettävä lastensuojelun asiakkuuteen. Tutkimuksen mukaan lastensuojeluasiakkuuden kriteereiden onkin oltava joustavia, sillä sosiaalihuoltolain uudistuksesta huolimatta lastensuojeluasiakkuuteen määrittyy edelleen sellaisia lapsia ja perheitä, jotka eivät täytä lastensuojeluasiakkuuden kriteerejä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, ettei tutkimustuloksia voi yleistää koskemaan kaikkia kuntia, sillä kunnat eroavat toisistaan perhepalveluiden ja lastensuojelun organisaatioiden tarjoamissa palveluissa. Siten myös ongelmat, jotka lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksiin määrittyviin lapsiperheisiin tässä tutkimuksessa liitetään, saattavat olla hyvinkin erilaisia toisen kunnan asiakkuuksiin verrattuna. Näiden myötä myös kynnys lastensuojeluasiakkuuden määrittämiselle saattaa poiketa muista kunnista.

Avainsanat: palvelutarpeen arviointi, asiakkuuteen määrittäminen, lastensuojelun asiakkuus, perhepalveluiden asiakkuus, sosiaalisten ongelmien tulkintatyö, rajatyö

University of Tampere
Faculty of Social Sciences

WUORIO, HEIDI: Client selection criteria in assessment of the need for social services. Social problems work and boundary work perspectives to family services and child welfare

Master's Thesis, 73 pages, 1 appendix pages

Social Work

Supervisor: Hannele Forsberg

January 2018

This Master's thesis examines how clients end up to child welfare or family services by the assessment made by social worker. The goal is to find out how social workers make decisions about the clienthood and which factors affects to it.

The material has been collected from social workers who works in child welfare services and assess the families' that may be in need of social services. A total of ten social workers participated in the interviews. The material has been analyzed using content analysis with the perspectives of social problems work and boundary work. The theoretical framework of the study is social constructionism. According to the framework, families' problems and boundary work are considered to be formed in social interaction.

According to the study the determination of the clienthood is influenced by several factors. Problems with children and parent's guides the determination of the clienthood with the help and support that families need. The determination of the clienthood is also influenced by the social worker's concern about the situation of the child and the parents. According to the study, families' problems work as criteria for determining clienthood: certain problems are related to child welfare and some are related to family services. Children's and parents' problems are often more serious and larger in child welfare than in family services. However, the services that the child welfare and family services provides are key factor in determining the clienthood. Service provided by organizations also cause that the family identifies as a customer of child welfare in order to get services. According to the study the criteria for the child welfare must be flexible, despite the new Social Welfare Act. Because sometimes children and families that doesn't meet the criteria for child welfare are still defined in child welfare to get services.

Based on the results of the research it can be stated that these results are not valid to all municipalities. Because between municipalities there are differs in providable services. The problems associated with the child welfare and family services may also differ between municipalities. With these, the threshold for defining child welfare client may also differ from other municipalities.

Keywords: assessment of the need for social services, definition of clienthood, client of child welfare, client of family services, social problems work, boundary work

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO..... | 1 |
| 2 LAPSIPERHEIDEN PALVELUJÄRJESTELMÄN UUDELLEENORGANISOITUMISEN LÄHTÖKOHTIA | 4 |
| 2.1 Lastensuojelun muutos | 4 |
| 2.3 Lastensuojelu..... | 6 |
| 2.3 Ehkäisevä lastensuojelu..... | 9 |
| 2.4 Ongelmatilanteiden vireille tulo ja palvelutarpeen arviointi | 12 |
| 3 LAPSIPERHEIDEN JA LASTENSUOJELUN ONGELMIEN TUNNNISTAMINEN JA TULKINTA... | 15 |
| 3.1 Alkuarviointia koskeva aikaisempi tutkimus..... | 15 |
| 3.1 Sosiaalisten ongelmien tulkintatyö ja rajatyö | 18 |
| 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 21 |
| 4.1 Tutkimustehtävä | 22 |
| 4.2 Aineisto ja aineiston analyysi | 22 |
| 4.3 Tutkimuksen eettisyys | 25 |
| 5 PALVELUN VALIKOINTI JA PALVELUIDEN VÄLINEN RAJATYÖ..... | 27 |
| 5.1 Perhepalveluiden asiakkuuden kategorisointi..... | 27 |
| 5.2 Lastensuojeluasiakkuuden kategorisointi | 33 |
| 5.3. Asiakkuuksien raja ja luonne..... | 39 |
| 6 PAIKALLINEN ONGELMATYÖNJAKO MÄÄRITTELYN TAUSTALLA | 41 |
| 6. 1 Organisaatioiden palvelut määrittämisprosessin osana | 41 |
| 6.2 Yhteistyökumppanin vaikutus asiakkuuden määrittymiseen..... | 44 |
| 6.3 Palvelutarpeen arvioinnin määrääjän ja lakien vaikutus asiakkuuden määrittymiseen | 47 |
| 6.4 Ilmoitustyyppin ja ilmoitusten lukumäärän merkitys asiakkuuden määrittymiseen..... | 49 |
| 6.5 Sosiaalityöntekijän työkokemus ja huolestuneisuus asiakkuusmäärityksen taustalla | 52 |
| 6.6 Nykyisen palvelujärjestelmän toimimattomuus | 56 |
| 7 ASIAKKAAN YHTEISTYÖHAKUISUUS KATEGORISOINNISSA..... | 59 |
| 8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET | 63 |

| | |
|---------------|----|
| LÄHTEET | 69 |
|---------------|----|

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tarkastelun kohteena on sosiaalityöntekijän tuottama perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuus palvelutarpeen arvioinnissa. Sosiaalityöntekijän sijaisuuksia tehdessäni olen huomannut, ettei valinta lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuteen määrittämisen välillä ole aina täysin yksiselitteinen. Tämän olen havainnut etenkin silloin, kun asiakas on määritetty lastensuojelun asiakkuuteen, vaikka edellytykset lastensuojelun asiakkuudelle eivät olisikaan täyttyneet. Tämän myötä kaipasin myös käytännönläheisempiä kriteereitä asiakkuuden määrittämiselle, kuin lakien asettamat edellytykset. Käytännön työstä kummunneet kokemukset ovat olleetkin aiheen valinnan taustalla, jonka seurauksena halusinkin tarkastella sitä, millä perustein muut sosiaalityöntekijät asiakkuuksia määrittelevät.

Aiheen ajankohtaisuutta korostaa niin 1.4.2015 voimaan astunut uudistettu sosiaalihuoltolaki (1301/2014), kuin meneillään oleva hallituksen kärkihankekin, lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Uudistettu sosiaalihuoltolaki on vaikuttanut lastensuojelutyöhön myös palvelutarpeen arviointien osalta. Palvelutarpeen arviointi seuraa saapuneesta lastensuojeluilmoituksesta ja sosiaalihuoltolain mukaisesta tuen tarpeen arviointipyyntöstä. Vuonna 2016 kaikkien ilmoitustyyppien määrät lisääntyivät. Lastensuojeluilmoituksia tehtiin yhteensä 121 372 kappaletta, sosiaalihuoltolain mukaisia tuen tarpeen arviointipyyntöjä 11 486 kappaletta ja ennakollisia lastensuojeluilmoituksia 2052 kappaletta. (Lastensuojelu 2016, 14–15.) Suomessa on kuntakohtaisia eroja siinä, missä organisaatiossa sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja käsitellään. Kunnasta riippuen palvelutarpeen arvioinnit suoritetaan esimerkiksi lastensuojelun avohuollon työtehtäviin sisällytettyinä tai eriytetysti perhepalveluiden kentällä.

Sekä uudistettu sosiaalihuoltolaki että hallituksen kärkihanke lapsiperheiden palveluiden uudelleenorganisoinnista korostavat ehkäiseviä palveluita ja tähtäävät ongelmien ennaltaehkäisyyn. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä ehkäisevien palveluiden osuus yleisissä perhepalveluissa korostuikin, kun osa aiemmin lastensuojeluasiakkaille tarkoitetuista palveluista siirtyi sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi (Heinonen 2016, 241; Hämeen-Anttila 2017, 231; Rätty 2015, 23). Samalla esimerkiksi lapsiperheiden mahdollisuus kotipalvelun saamiseen vahvistui (Hämeen-Anttila 2017, 231). Sosiaalihuoltolain uudistuksen tavoitteena on myös lastensuojeluasiakkuuksien vähentäminen siten, että osa lastensuojelun piirissä olleista asiakkaista siirtyisi perhepalveluiden asiakkuuden puolelle. Tavoitteena on myös lastensuojeluasiakkuuksilta välttyminen perhepalveluiden mahdollistamien ehkäisevien palveluiden kautta. (Rätty 2015, 23.)

Sosiaalihuoltolain uudistuksella ja uudistuksen tuomilla ehkäisevillä palveluilla onkin havaittu olevan suotuisia vaikutuksia lastensuojeluasiakkuuksien lukumääriin. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottaman tilastotiedon mukaan lastensuojelun avohuollon 0-20-vuotiaita asiakkaita oli vuonna 2016 yhteensä 57 784 lasta ja nuorta. Lastensuojeluasiakkaiden määrä (73 872 lasta ja nuorta) väheni 16 088 lapsella ja nuorella vuoteen 2015 verrattuna. Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät laskivat merkittävästi jo vuonna 2015 vuodesta 2014, jolloin asiakasmäärät laskivat 16 397 lapsella ja nuorella. Tuolloin asiakasmäärien raju lasku johtui kuitenkin ennen kaikkea asiakkuuden alkamisen määritelmän muuttumisesta. (Lastensuojelu 2016, 11.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan sosiaalihuoltolain muutos on nähtävissä etenkin uusien asiakkaiden kohdalla: vuonna 2014 uusia asiakkaita oli yhteensä 38 543, kun vuonna 2015 uusien asiakkaiden osuus oli 20 730 ja vuonna 2016 14 954. Vuosi 2016 oli ensimmäinen kokonainen vuosi lakiuudistuksen jälkeen, jonka perusteella voidaan sanoa asiakasmäärien laskun olevan seurausta juurikin sosiaalihuoltolain lakiuudistuksesta, sillä lakiuudistuksen myötä lapsiperheet voivat saada matalan kynnyksen palveluita ilman lastensuojelun asiakkuuteen määrittymistä. (Emt., 2016, 11–12, 14.) Vaikka tilastojen mukaan lastensuojeluasiakkuudet ovatkin laskeneet, lastensuojelun suuret asiakasmäärät työntekijää kohden sekä resurssipula ovat olleet niin aikaisempien vuosien, kuin lähiaikojenkin kuuma puheenaihe mediassa (esim. Helsingin sanomat 20.11.2017). Lastensuojelun kriisistä on puhuttu pidemmän aikaa, joihin sekä sosiaalihuoltolain uudistuksen kuin lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman nähdään tuovan ratkaisuja.

Käytännön työstä heränneen kiinnostuksen johdosta pro gradu -tutkielmani tarkoituksena on tarkastella sitä, millä perustein sosiaalityöntekijät määrittelevät asiakkaita perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuuksiin ja mitkä tekijät tähän asiakkuusmäärittelykseen kietoutuvat. Tarkoitukseni on tuoda näkyväksi myös perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuuksien eroja tarkastelemalla niitä ongelmatilanteita, joita sosiaalityöntekijät näihin asiakkuuksiin liittävät. Koska perhepalveluiden asiakkuuksista ei ole aikaisempia tutkimuksia, korostaa se samalla aiheen tutkimisen tarvetta. Uskon, että tutkielmani antaa arvokasta ja reflektointiin kannustavaa tietoa myös muille palvelutarpeen arviointeja tekeville sosiaalityöntekijöille.

Tutkielmani koostuu kahdeksasta luvusta. Johdannon jälkeen tutkielmani etenee lapsiperheiden palvelujärjestelmän uudelleenorganisoinnin taustoja esitellen. Alaluvuissa käsittelen myös tutkielmani kannalta keskeiset käsitteet, joita ovat lastensuojelu, ehkäisevä lastensuojelu sekä ongelmatilanteiden vireille tulo ja palvelutarpeen arviointi. Kolmannessa luvussa esittelen tutkielmani kannalta merkittäviä aikaisempia kotimaisia ja kansainvälisiä tutkimuksia. Samassa

luvussa käsittelen myös aineiston analyysin kannalta keskeiset sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ja rajatyön näkökulmat.

Luvussa neljä kuvailen tutkimustehtävääni, aineistonkeruuta sekä aineiston analyysinä käyttämäni aineistolähtöistä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Samassa luvussa käsittelen myös tutkimuksen eettisyyttä. Aineiston analyysi kattaa luvut viisi – seitsemän. Viides luku käsittää perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuuden kategorisointia, sekä asiakkuuksien rajatapauspohdintaa. Kuudennessa luvussa tarkastellaan organisaation lähtökohtien vaikutusta asiakkuuden määrittymiselle. Luku seitsemän käsittelee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyön merkitystä asiakkuuden määrittämiselle. Viimeinen, kahdeksas luku kattaa tutkimustulosten yhteenvedon ja johtopäätökset.

2 LAPSIPERHEIDEN PALVELUJÄRJESTELMÄN UUELLEENORGANISOITUMISEN LÄHTÖKOHTIA

2.1 Lastensuojelun muutos

Kunnallinen lastensuojelun sosiaalityö voidaan nähdä työksi lasten ja perheiden pulmatilanteiden kanssa. Vuosituhannen vaihteessa lisääntynyt julkinen keskustelu on pyörinyt lasten pahoinvoinnin lisääntymisen, vanhemmuuden puutteiden sekä lastensuojelun asiakasmäärien kasvun ympärillä edustaen jaettuja käsityksiä lastensuojelun tehtäväkentästä sekä sen muutoksesta. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 155.) Jaetun käsityksen mukaan lastensuojelun asiakasmäärien kasvu on seurausta ainoastaan lasten ja perheiden pahoinvoinnin lisääntymisestä (emt., 155; Bardy & Heino 2013, 13.) Sekä näiden ongelmatilanteiden hankaloitumisesta ja monimutkaistumisesta (Harrikari 2012, 71).

20 vuoden takaiseen verrattuna lastensuojeluasiakkuuksien määrä onkin lisääntynyt. Lasten ja perheiden ongelmatilanteet määrittyvät aiempaa herkemmin lastensuojelun piiriin kuuluvaksi. Lastensuojelun kasvaneet asiakasmäärät eivät kuitenkaan yksiselitteisesti ole seurausta vain lasten ja perheiden pahoinvoinnin kasvusta. Kasvaneiden asiakasmäärien taustalla vaikuttaa myös muutokset palvelujärjestelmässä, tilastointikäytännöissä sekä perhe-elämää koskevissa kulttuurisissa normeissa. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 158.) Lastensuojelutilastojen kasvuun on vaikuttanut muun muassa lastensuojelulakiin vuonna 2007 tullut muutos, jonka seurauksena ilmoitusvelvollisuus laajentui koskemaan useampia ammattiryhmiä. Lastensuojelu nähdään kaikkien asiana suojeludiskurssin painottuessa muihin lapsuutta koskeviin diskursseihin verrattuna, ilmoituskynnyksen aleneminen varhaisen puuttumisen korostumisen myötä sekä muutokset viranomaisten välisen yhteistyön ja kontrollin vahvistamiseen pyrkivissä toimintatavoissa ovat osaltaan kasvattaneet lastensuojelun tilastolukuja. (Harrikari 2012, 71.)

Lastensuojelun asiakkuuksien pidempiaikainen tarkastelu on osoittanut suuren osan asiakkuuksista päättyvän jo lastensuojelun alkuarviointiin. Asiakasmäärien kasvua on seurannut myös lapsiperheille suunnattujen peruspalveluiden supistumisesta: osa perheistä on esimerkiksi kotipalvelun tarpeen johdosta päätenyt lastensuojeluasiakkuuteen, kun palveluita ei muutoin ole ollut saatavilla (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 157–158). Kotipalvelun myöntämisen supistuminen onkin ollut yhteydessä kasvaneisiin lastensuojelun asiakasmääriin. Samalla, kun kotipalvelun asiakkuuden piirissä olevien lapsiperheiden lukumäärä on laskenut, lastensuojeluasiakkaiden määrä on kasvanut. (Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet 2011; ref. Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 161–162.)

1990-luvun laman myötä lapsiperheiden peruspalveluiden alasajosta onkin seurannut lastensuojelutyön kuormittumista (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 171). Toisinaan lastensuojelu on paikannut ja korvannut myös terveydenhuollon piirissä ilmeneviä epäkohtia (Räty 2010, v). Esimerkiksi osa mielenterveyspalveluiden tarpeessa olevista nuorista on palveluiden toimimattomuuden myötä päätenyt lastensuojeluasiakkuuteen. Lastensuojelulla onkin viimesijainen vastuu ja velvollisuus lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta silloin, kun lapsen tilanteeseen paremmin soveltuvat auttamistahot eivät kykene vastaamaan lapsen avuntarpeisiin. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 162.)

Ehkäisevä lastensuojelu tuli lastensuojelun mukaiseksi toiminnaksi vuoden 2007 lastensuojelulain uudistuksen myötä (esim. Harrikari 2012, 81; Satka 2011, 62.). Jo lastensuojelulain uudistusta valmisteltaessa heräsi kysymyksiä siitä, kuinka lakiuudistuksen avulla lastensuojeluasiakkuuksien vähentäminen mahdollistuu samalla, kun tarkoituksena on madaltaa puuttumiskynnystä ja lisätä varhaista puuttumista (Harrikari & Hoikkala 2008, 157). Uudistettu lastensuojelulaki toi mukanaan myös tarkempia määrityksiä lastensuojeluasiakkuuden alkamiselle sekä aikarajoja lastensuojelutarpeen selvitykselle. Määräaikaisten tarkoituksena oli asiakkaiden oikeuksien turvaaminen, mutta toisaalta ne toimivat myös palvelujärjestelmän sekä sosiaalityöntekijän toimintaa kontrolloivina. Asetettujen määräaikaisten myötä sosiaalityöntekijöiden työmäärä ja aikapula kasvoivat, kuitenkin resursseja lakisääteisen toiminnan toteuttamiseen ei lisätty. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 163, 167.)

Uuden vuosituhannen puolella lapsipolitiikkaa on ympäröinyt lapsuuden kuvastaminen riskialttiina elämänvaiheena, jossa lapsi nähdään samanaikaisesti sekä suojelua tarvitsevana, että pahuuteen altistuvana. Samalla on peräänkuulutettu vastuuta, jonka katsotaan kuuluvan vanhemmille, ruohonjuuritason toimijoille sekä lapselle itselleen. (Satka 2009, 27.) Vastuunkanto on kantautunut myös viranomaisiin muun muassa vanhempiin kohdistuvan tiukemman kontrollin vaateena sekä lasten riskitekijöiden arvioinnin korostuneempana tarpeena (Forsberg, Ritala-Koskinen & Törrönen 2006, 5, 15). Lasten kanssa työskenteleviä ammattilaisia on kannustettu riskien tunnistamiseen sekä riskidiagnoosien tekemiseen erilaisia tunnistusvälineitä hyödyntäen (Satka 2009, 28). Riskitekijöiden varhaisen tunnistamisen tavoitteena onkin ollut lastensuojeluasiakkuuksiin päätyvien lasten osuuden vähentäminen verkostoituvien ja moniammatillisten käytäntöjen avulla. Myös alkuarvioinnin toimintakäytäntöjen toimivuus on muodostunut tärkeään asemaan lastensuojelun asiakkuuteen päätyvien asiakkaiden seulonnessa. (Harrikari & Hoikkala 2008, 156.)

Ennaltaehkäiseviin palveluihin keskittyminen on ollut seurausta poliittisten päätöksentekijöiden havahtumisesta lastensuojelun asiakasmäärien kasvuun. Taustalla on vaikuttanut ajatus siitä, että

onnistuessaan ennaltaehkäisy tulee yhteiskunnalle edullisemmaksi kuin lastensuojelun korjaavat toimenpiteet. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 172.) Siten lastensuojelun ongelmallistumisen taustalla huoli on kohdistunut lasten ja perheiden ongelmien lisääntymisen myötä myös niistä yhteiskunnalle aiheutuviin kustannuksiin (Harrikari 2012, 70).

Ennen sosiaalihuoltolain uudistusta lastensuojeluasiakkuus alkoi jo siinä vaiheessa, kun lastensuojelun tarvetta aloitettiin vasta selvittämään. Uudistuksen myötä lastensuojeluasiakkuus alkaa vasta silloin, kun palvelutarpeen arvioinnin perusteella lastensuojelun asiakkuus arvioidaan tarpeelliseksi tai, mikäli perhe saa lastensuojelun tukitoimia ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. Uuden sosiaalihuoltolain myötä myös palvelutarpeen arviointi aloitetaan kaikkien tapausten kohdalla, ja aina tarpeen vaatiessa myös lastensuojelun palveluiden ja tukitoimien tarve arvioidaan. Uutena on myös se, että palvelutarpeen arviointi tehdään myös niille asiakkaille, joiden kohdalla lastensuojelutarpeen selvitystä ei aloiteta. Palvelutarpeen arvioinnin avulla selvitetään lapsen ja perheen mahdollista ehkäisevien palveluiden tarvetta. (Hämeen-Anttila 2017, 230.)

Lastensuojelun alkuvaiheen selkiyttämisen tarpeeseen on vaikuttanut useat seikat. Lastensuojelutarpeen selvitystä ei ole aina aloitettu toistuvastikaan saapuneiden lastensuojeluilmoitusten myötä, mikä on lapsen oikeuksien vastaista. On myös katsottu, että lapsellakin on oikeus tietää, mistä ja miksi lastensuojelullinen huoli on syntynyt. Lisäksi vanhempien oikeusturvan kannalta myös vanhempien tulee tietää lastensuojeluasiakkuuden alkamisesta sekä lastensuojelun asiakkuuden vaikutuksista heidän oikeuksiinsa ja vastuihinsa. (Hämeen-Anttila 2017, 230.)

2.3 Lastensuojelu

Lastensuojelu on julkinen instituutio, joka kiinnittyy muun muassa lainsäädäntöön sekä yhteiskuntapolitiikan järjestelmiin ja käytäntöihin (Pösö 2007, 68). Kunnalliseen lastensuojelutyöhön kuuluu sille annetun julkisen vallan tehtävän toteuttaminen, josta on tarkoin säädelty lastensuojelulaissa (Jahnukainen, Pösö, Kivirauma & Heinonen 2012, 36). Yhteiskunnallisena instituutiona lastensuojelu paikantuu lapsille ja perheille tarkoitettujen tukien ja palveluiden areenalle. Lastensuojelulla on oikeus ja velvollisuus puuttua perheiden ja yksilöiden elämään, ja lastensuojelu toimiikin viimesijaisena perheen ongelmatilanteisiin puuttujana silloin, kun ongelmien katsotaan vaarantavan lapsen etua. (Pösö 2007, 65–67.) Lapsen edun periaate ohjaakin keskeisesti lastensuojelutyön toteuttamista (Heinonen 2016, 237; Jahnukainen ym. 2012, 38). Ammatillisen

toiminnan näkökulmasta lastensuojelua tekevät koulutuksen saaneet ja professioaseman saavuttaneet sosiaalityöntekijät yhdessä muiden lapsi- ja perheammattilaisten kanssa (Pösö 2007, 68).

Lastensuojelua voidaan tarkastella joko suppean tai laajan näkemyksen avulla. Suppea tulkintaa viittaa yksilö- ja perhekohtaisen lastensuojelun toteuttamiseen lastensuojelulain mukaisena toimintana. Suppean tulkinnan mukaisesti lapsi- ja perhekohtaisella lastensuojelulla viitataan niin lastensuojelutarpeen arviointiin, avohuoltoon, kiireelliseen sijoitukseen, huostaanottoon kuin sijais- ja jälkihuoltoonkin. (Jahnukainen ym. 2012, 36.) Lastensuojelu on siten monialaista kattaessaan kasvuolojen kehittämisen aina huostaanottoon saakka. Lastensuojelulla tarkoitetaan myös lapsen terveyden ja kehityksen turvaamista sekä näitä vaarantavien tekijöiden poistamista, kuin myös lapsen hyvinvoinnin ja oikeuksien edistämistä. (Bardy 2013, 43, 73.) Laajan tulkinnan mukaan lastensuojeluun sisältyy aina yhteiskunnalliset ja kulttuuriset toimetkin, joiden tulisi huomioida ja toteuttaa lapsen etua. Laajan tulkinnan mukaisesti lastensuojelua ovat esimerkiksi lapsi- ja perhepolitiikka sekä kaupunkisuunnittelu. (Jahnukainen ym. 2012, 36.) Lastensuojelutyötä ei toteuteta irrallaan muista, vaan sen käytännöt nivoutuvat olennaisesti muiden ammattien, palveluiden, hallinnonalojen ja kansalaisyhteiskunnan toimiin (Heino 2014, 286).

Lastensuojelu eroaa muista sosiaalihuollon lapsiperheiden palveluista ja tukitoimista siten, että lastensuojeluun sisältyy vallankäytön mahdollisuus (Saastamoinen 2016, 51). Toisinaan lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi valtaa on käytettävä myös silloin, kun lapsi tai perhe sitä vastustavat. Joka tapauksessa vallankäytön on oltava aina tarkoin perusteltua, harkittua sekä lakiin perustuvaa. (Heinonen 2016, 237.) Lastensuojelutyön keskiössä onkin lapsen suojeleminen yhdessä kontrollitehtävän ja lapsen ja perheiden hyvinvointiin tähtäävän tukitehtävän kanssa (esim. emt., 237; Heino 2014, 287; Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 153; Pösö 2007, 65). Tuen ja kontrollin käypä yhdistelmä toimiikin usein keskeisenä apuna lapsen ja perheen tilanteeseen (Heino 2014, 287). Julkisen vallankäytön mahdollisuudesta huolimatta lastensuojelutyö ja lastensuojelun tukitoimet perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen (Saastamoinen 2016, 52). Lähtökohtaisesti lastensuojelutyötä toteutetaan aina yhteistyössä lapsen ja perheen kanssa (emt., 52; Heinonen 2016, 237).

Lastensuojelun avohuollon asiakkuus kertoo lapsen terveyden ja kehityksen vaarantumisesta siten, ettei lapsen ja perheen tarpeisiin pystytä vastaamaan kunnan peruspalveluiden avulla. Tämän seurauksena lapsi ja perhe tarvitsevat lastensuojelun sosiaalityötä ja avohuollon tukitoimia. (Heino 2013, 85.) Mikäli lapselle tarjotut sosiaalihuoltolain mukaiset tukitoimet osoittautuvat riittämättömiksi lapsen tilanteeseen nähden, on lapsi ja hänen perheensä ohjattava lastensuojelun palveluiden piiriin (Saastamoinen 2016, 47–48). Lastensuojeluasiakkaina ovat ennen kaikkea lapset,

ja heidän myötänsä myös heidän perheensä ja läheisensä (Heinonen 2016, 237). Lastensuojeluun kuuluu niiden palveluiden ja tukien tarjoaminen, jotka soveltuvat juuri kyseessä olevan lapsen tarpeisiin (Heino 2007, 51), kunnan lakisääteisenä velvollisuutena on näiden palveluiden järjestäminen (Heino 2014, 292). Se, että lapsi ja lapsen huoltajat ovat vastaanottavia avohuollon tukitoimenpiteille, ei aina kerro lapsen edun toteutumisesta tai tukitoimenpiteiden soveltuvuudesta lapsen tilanteeseen. Lastensuojelun tukitoimet ja palvelut järjestetään lapsen asiakassuunnitelman mukaisesti sekä asiakassuunnitelmassa mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. (Saastamoinen 2016, 52, 54.)

Lasten ja perheiden tilanteet lastensuojelutarpeiden taustalla ovat hyvin moninaisia. Lastensuojelutarpeen voi laukaista sekä lapsen tai perheen tavalliset elämänkriisit kuin poikkeuksellisen koettelevat ja vaativatkin tilanteet (Bardy 2013, 73.) Toisinaan lastensuojeluasiakkuus on seurausta lapsen ja perheen kieltäytymisestä sosiaalihoitolain mukaisista palveluista (Heinonen 2016, 247). Myös lastensuojelutarpeiden kestot ovat hyvin vaihtelevia. Kyseessä voi olla tilapäinen ja lyhytkestoinen avun ja tuen tarve, kun taas toisinaan tarve lastensuojelun tukitoimille voi kestää läpi lapsuuden. (Bardy 2013, 73.) Asiakkaiden tilanteiden moninaisuuden vuoksi hyvin monenlaisen sosiaalityön ja palvelutarjonnan kirjo korostuu (Heino 2007, 51).

Eri maiden lastensuojelujärjestelmissä on huomattavaa vaihtelua. Kulttuuriset, sosiaaliset, poliittiset ja normatiiviset tekijät vaikuttavat esimerkiksi siihen, miten ja milloin lastensuojelun on hyväksyttävää puuttua perheen tilanteeseen. (Berrick, Dickens, Pösö & Skivenes 2017, 305.) Esimerkiksi asiakkaaksi tulon prosessit eroavat eri maissa suomalaiseen järjestelmään verrattuna. Myös asiakkuuteen johtavien tekijöiden kirjo saattaa erota merkittävästi suomalaiseen järjestelmään rinnastettuna, sillä esimerkiksi Suomessa lastensuojelu puuttuu lapsiperheiden ongelmatilanteisiin herkemmin englanninkielisiin maihin verrattuna. (Petrelius 2016, 133.)

Lastensuojelua voidaankin näkökulmansa perusteella tarkastella joko suojelu- tai hyvinvointipainotteisena. Painotuksesta huolimatta lastensuojelun keskiöön kuuluu aina lasten ja/tai perheiden hyvinvointi ja suojelu. Hyvinvointipainotteinen näkökulma on ominaista niin suomalaiselle kuin pohjoismaisellekin lastensuojelulle. Hyvinvointipainotteisessa lastensuojelussa korostetaan lapsen laajemman hyvinvoinnin edistämistä lapsen ja perheen tarpeiden mukaisesti, jolloin suojelu nähdään yhtenä tehtävänä muiden lastensuojelutehtävien ohella. Suojelua painottavassa lastensuojelussa fokus on sen sijaan lapsen elämässä todettujen riskien ja ongelmien poistamisessa. (Pösö 2007, 72, 75.) Nykyistä Pohjoismaita yhdistävää mallia haastaa lapsikeskeinen

orientaatio, jossa keskiössä ovat lasten näkökulma, oikeudet ja tarpeet (Pösö, Skivenes & Hestbæk 2014, 476).

Pro gradu -tutkielmassani rajaen lastensuojelun käsitteen lastensuojelun avohuoltoon, sillä tutkimukseni paikantuu yleisten perhepalveluiden ja lastensuojelun avohuollon rajapinnalle.

2.3 Ehkäisevä lastensuojelu

Tässä luvussa käsittelen ehkäisevän lastensuojelun ja varhaisen puuttumisen käsitteet, jotka ovat lapsiperheiden palveluiden uudelleenorganisoinnin taustalla. Luvun lopussa luon katsauksen myös kansainväliseen ehkäisevään työhön.

Ehkäisevän lastensuojelun näkökulmasta merkittäviä ohjaavia normeja on kirjattu perustuslain lisäksi muihin yleis- ja erityislakeihin (Pölkki 2016, 254). Ehkäisevän lastensuojelutyön tavoitteena on koko lapsiväestön hyvinvoinnin lisääminen. Ehkäisevä lastensuojelu kattaa universaaleja, kaikille tarkoitettuja, sekä tiettyihin elämäntilanteisiin tai tietyille lapsiryhmälle tarkoitettuja palveluita. Palveluiden tarkoituksena on niin sanotussa riskiryhmässä olevien lasten tai nuorten huono-osaisuuden sekä syrjäytymisen ehkäisy. Ehkäisevän lastensuojelun yleisenä tavoitteena on hyvien edellytysten luominen lapsuuteen. Ajatuksen taustalla vaikuttaa näkemys lapsen oikeudesta lapsuuteen sekä turvalliseen kasvuun, kehitykseen ja hyvinvointia tukevaan kasvuympäristöön. (Törrönen & Vornanen 2004, 154, 162.) Ehkäisevä lastensuojelu pitää sisällään myös vanhemmuuden tukemisen (Araneva 2016, 113; Saastamoinen 2016, 36). Hautajärven (2003, 118) mukaan ennaltaehkäisevä lastensuojelu voidaan määritellä myös siten, mitä sillä ei tarkoiteta. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan työtä ennen lastensuojelun asiakkuutta (emt., 118–119).

Lastensuojelulain (88/2010) 3 a §:n 2 momentin mukaan: *”Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvu, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa.”*

Lastensuojelun näkökulmasta peruspalveluiden merkitys korostuu etenkin ongelmien ehkäisyssä, sillä peruspalveluiden toimimattomuus on yhteydessä lastensuojelun tukitoimien tarpeeseen (Bardy & Heino 2013, 19). Ehkäisevän lastensuojelun tarkoituksena on tarjota tukea ja erityistä tukea niissä organisaatioissa, joissa viranomaiset kohtaavat lapsia ja heidän perheitään. Näitä ovat esimerkiksi koulut, päiväkodit, sosiaali- ja terveydenhuolto sekä kasvatus- ja perheneuvolat. Sosiaalihuoltolain

mukaiset yleiset sosiaalipalvelut kuuluvat ehkäisevän lastensuojelun piiriin. Ehkäisevän lastensuojelun velvoite koskee kaikkia lasten ja perheiden parissa työskenteleviä kunnan viranomaisia. Esimerkiksi opetushuollon ja varhaiskasvatuksen piirissä lasten tilanteiden havainnointi varhaisen puuttumisen kannalta on erityisen tärkeää, sillä lapset viettävät suuren osan ajastaan kouluissa ja päiväkodeissa. Lapsella esiintyvät luvattomat koulupoissaolot ovat jo merkki lapsen tuen tarpeesta. (Saastamoinen 2016, 47.) Lastensuojelulain (88/2010) 25 c §:n 1 momentin mukaan lastensuojelulaissa määriteltyjen ammattihenkilöiden on salassapitosäännösten estämättä tehtävä ennakollinen lastensuojeluilmoitus, mikäli epäilevät syntyvän lapsen tarvitsevan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen. Lastensuojelulain 25 c §:n 2 momentin mukaan kiireellisissä tapauksissa ennakollisen lastensuojeluilmoituksen kohteena olevien henkilöiden sosiaalipalveluiden tarve on arvioitava viipymättä.

Ehkäisevän lastensuojelutyön tavoitteisiin kuuluu korjaavien palveluiden tarpeen vähentäminen (Heinonen 2016, 248). Varhaisen puuttumisen tavoitteena on puuttua lapsen tilanteeseen sellaisin lapsen edun mukaisin tukitoimenpitein, jotka ovat mahdollisimman vähäisiä, mutta jotka kuitenkin vastaavat riittävästi lapsen tarpeisiin ja aikaansaavat muutosta lapsen tilanteeseen. Varhaisessa puuttumisessa korostuu palveluiden tarkoituksenmukaisuus. Tuen tarpeen tunnistamattomuus ja tarpeenmukaisten tukitoimenpiteiden myöhästyminen ovat yhteydessä lapsen ja perheen tilanteen vaikeutumiseen, korjaavien palveluiden ja tuen tarpeeseen sekä lastensuojelun tilastoihin. Lapsen tilanteeseen sopimattomat, liian kevyet palvelut ja tukitoimet, toimivat varhaisestikin tarjottuina vain tilapäisenä apuna. Varhainen puuttuminen ei tarkoita lapsen tilanteen kärjistymistä, vaikka toisinaan lapsen tilanne onkin voinut kriisiytyä ja siihen puuttuminen vaatii järeämpiä tukitoimia. (Saastamoinen 2016, 44–45.) Lapsiperheiden peruspalveluihin sisältyy perhetyö, kotipalvelu, kasvatusta ja perheneuvonta, tukihenkilö- ja perhetoiminta sekä vertaisryhmätoiminta (Araneva 2016, 61–65). Perhepalveluiden painopisteen muutos edellyttää palveluiden tosiasiallista järjestymistä yleisten perhepalveluiden piirissä (Hämeen-anttila 2017, 217).

Lapsiperheiden palveluiden painopisteen muutos on huomattavissa myös hallituksen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) -kärkihankkeessa. LAPE-muutosohjelman tarkoituksena on lapsi- ja perhepalveluiden uudistaminen vuosien 2016-2018 aikana, jotta palvelut vastaisivat paremmin lasten, nuorten ja perheiden tarpeita. Uudistuksessa etusijalla ovat lapsen etu ja oikeudet sekä vanhemmuuden tukeminen. Muutosohjelman tarkoituksena on peruspalveluiden vahvistaminen sekä tuen painopisteen siirtäminen ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen, jotta korjaavien palveluiden tarve vähenisi. Tuen painopisteen siirron tavoitteena on myös palveluiden oikea-aikaisuus sekä kustannussäästöjen saavuttaminen korjaavien toimenpiteiden, kuten huostaanottojen

vähentämisellä. Samalla myös lastensuojelutyötä uudistetaan perheterapeuttisempaa otetta ja monialaista yhteistyötä korostavaksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö.) Muutosohjelman voidaan nähdä edistävän myös sosiaalihuollon lainsäädännön toimeenpanoa (Hämeen-Anttila 2017, 216).

Ehkäisyn eli prevention eri tasoista on perinteisesti käytetty primaari-, sekundaari- ja tertiaariehkäisyn käsitteitä (Rishel 2007, 154). Nykyisin näiden rinnalla on yleistynyt myös universaalin, selektiivisen ja indikoidun ehkäisyn käsitteet (esim. emt., 154; Farrington & Welsh 2007, 93). Primaariehkäisyn käsitteellä viitataan ehkäisevien toimenpiteiden kohdistumista koko väestöön tai väestöryhmään. Universaalit palvelut ovat myös yleisesti kaikkien perheiden elämän osa-alueiksi hyväksyttyjä ja lapsiperheille tarpeelliseksi katsottuja. (Frost, Abbott & Race 2015, 18.) Sekundaarin ehkäisyn tasossa toimenpiteet suuntautuvat niihin henkilöihin, joilla katsotaan olevan muuta väestöä korkeampi riski tiettyyn ongelmaan (Rishel 2007, 154). Siten sekundaaritasossa myös palvelut suuntautuvat väestönosaan kohdennetummin (Frost, Abbott & Race 2015, 18). Tertiaariehkäisyllä tarkoitetaan toimenpiteiden kohdistumista niihin yksilöihin, joilla jo esiintyy tiettyyn ongelmaan liittyviä merkkejä tai oireita (Rishel 2007, 154). Tertiaaritasossa työn tavoitteet ovat samalla kapea-alaisempia ja spesifioituneempia, tavoitteena voi olla esimerkiksi lapsen suojele merkittävältä haitalta (Frost, Abbott & Race 2015, 18). Lastensuojelun sosiaalityössä painopiste on sekundaari- ja tertiaaritasoissa, myös kolmannen, primaaritason ehkäisyn, katsotaan sisältyvän lastensuojeluun (Hautajärvi 2003, 124).

Erityisesti kehityspsykologian, lapsipsykiatrian ja pediatrian piirissä syntynyt ymmärrys lapsuuden tärkeydestä yksilön myöhemmälle kehitykselle, lienee varhaisen lasten ongelmiin puuttumisen taustalla (Satka 2010, 183). Suomeen varhaisen puuttumisen käsite kantautui vuosituhaten vaihteessa (emt., 184), nykyään vakiintuneemman aseman saavuttaneena kuin neutraalimpi 'väliintulo' (Pölkki 2016, 257). Lastensuojelujärjestelmien tehtävien ja kohderyhmien laajeneminen on ollut kansainvälinen kehityssuunta 1990-luvun puolivälistä alkaen, joskin laajentumisen määrä on vaihdellut maittain ja lastensuojelujärjestelmätyyppien mukaisesti. Kehitys on ollut seurausta lastensuojelun piiriin määriteltujen tekijöiden laajenemisesta. Lisäksi maat, joita on aiemmin kuvailtu lastensuojeluorientoituneiksi, ovat ottaneet joitakin elementtejä perhepalveluorientoituneista maista. Esimerkiksi useat USA:n osavaltiot ovat tehneet huomattavia investointeja palveluihin varhaisen tuen tarjoamiseksi (Gilbert, Parton & Skivenes 2011, 245–246, 252). Myös Australiassa lastensuojelun painopistettä on siirretty kaikkien perheiden tukemiseen (Valentine & Katz 2015, 121). Lastensuojeluorientoituneisiin maihin lukeutuvat USA, Iso-Britannia, Kanada, Uusi-Seelanti ja Australia (Harris 2012, 181).

Vaikka Englannissa lastensuojelutyötä onkin vuosia pyritty laajentamaan lapsen kokonaisvaltaisempaa hyvinvointia edistäväksi, on lapsen kuolemaan johtaneet tapaukset sekä niistä seuranneet poliittiset kiistat ja moraalinen paniikki, palauttaneet lastensuojelun defensiivisen ja oikeudellisen lähestymistavan korostumiseen (Gilbert, Parton & Skivenes 2011, 256). Englannille tyypillinen riskiarviointeihin ja viranomaisväliintuloihin perustuva lastensuojelujärjestelmä esiintyy vaihtelevasti myös muissa maissa, kuitenkin vähemmän esimerkiksi Skotlannissa, Walesissa ja Pohjois-Irlannissa. Riskiarvioinnin painottumisen myötä ennaltaehkäisy ja lapsiperheiden tukeminen ovat jääneet Englannissa marginaaliin. (Frost, Abbott & Race 2015, 9.) Pohjoismaista lastensuojelua on kutsuttu hyvinvointi- tai perhepalvelumalliksi. Pohjoismaissa lapsen hyvinvointi ymmärretään laaja-alaisempana, ja ehkäisevät toimenpiteet ovat merkittävässä roolissa lasten ja perheiden tukemisessa. (Forsberg & Kröger 2010, 5.) Pohjoismaita yhdistääkin universaalien palveluiden painottaminen, ennaltaehkäisevien toimenpiteiden ja avohuollon ensisijaisuuden ideologia (Pösö, Skivenes & Hestbæk 2014, 476).

2.4 Ongelmatilanteiden vireille tulo ja palvelutarpeen arviointi

Lapsille ja perheille suunnatuista sosiaalipalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa ja lastensuojelulaissa. Sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaissa lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta ja nuorella joko 18-20- tai 18-24-vuotiasta henkilöä. (Hämeen-Anttila 2017, 216.) Tässä kappaleessa käsittelen palvelutarpeen arvioinnin lisäksi sosiaalihuoltolain (1301/2014) sekä lastensuojelulain (1302/2014) mukaiset vireille tulot, sillä lähtökohtaisesti molemmista vireille tuloista seuraa sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi.

Sosiaalihuoltoasian vireille tulo tapahtuu joko hakemuksesta tai kunnan sosiaalihuollon työntekijän tietoon muuta kautta tulleesta mahdollisesti sosiaalipalveluiden tarpeessa olevasta henkilöstä. Sosiaalihuoltolaissa erityistä tukea tarvitsevalle lapsella tarkoitetaan lasta, jonka kasvuolosuhteet joko vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai lasta, jonka kehitys tai terveys vaarantuvat lapsen oman käyttäytymisen seurauksena. Erityistä tukea tarvitsevalle lapsella voidaan tarkoittaa myös henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvueluita esimerkiksi kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden seurauksena. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa asian vireille tulosta ja palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulon jälkeen. (SHL 1301/2014.)

Myös lastensuojeluasia tulee vireille joko hakemuksesta tai, kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä saa muutoin tietää mahdollisesti lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Kiireellinen lastensuojelun tarve on arvioitava välittömästi lastensuojeluasian vireille tultua. Lastensuojeluasian vireille tultua on lisäksi tehtävä sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, joka myös lastensuojeluasian kohdalla on aloitettava seitsemän arkipäivän kuluessa vireille tulosta. Myös lastensuojeluasiassa palvelutarpeen arviointi on suoritettava loppuun viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulon jälkeen. (LSL 1302/2014.) Sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevan lapsen (SHL 292/2016) sekä mahdollisesti lastensuojelun tarpeesta olevan lapsen palvelutarpeen arvioinnista (LSL 1302/2014).

Lastensuojeluasia voi tulla vireille myös virallisen lastensuojeluilmoituksen kautta, perheen avunpyyntönä tai ulkopuolisen henkilön yhteydenoton välityksellä (Heino 2007, 40). Lastensuojeluasian vireille tulo voi tapahtua myös lapsen yhteydenoton kautta (Hämeen-Anttila 2017, 230), tai esimerkiksi sosiaalityöntekijän omasta aloitteesta, kuten esimerkiksi muun asioinnin yhteydessä havaitun tarpeen johdosta (Heino 2007, 41). Lastensuojelulaki (88/2010) 25 § velvoittaa lastensuojelulaissa mainittuja ammattihenkilöitä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, mikäli tehtävässään huomaavat lapsen kehityksen tai kasvun olevan vaarassa. Yhteydenotto voi tapahtua myös lastensuojelulain (1302/2014) 25 a §:n mukaisesti yhdessä lapsen tai hänen vanhempansa kanssa tehtynä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 35 §:n mukaisena yhteydenottona tuen tarpeen arvioimiseksi.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan sosiaalihuollon palveluiden ja tukitoimien tarpeen lisäksi lapsen muiden palveluiden tarvetta. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä on otettava kantaa siihen, ovatko sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut riittäviä toimenpiteitä lapsen tilanteeseen liittyvien riskitekijöiden poistamiseksi, vai soveltuvatko lastensuojelun tehokkaammat tukitoimenpiteet paremmin lapsen tarpeisiin. Kattava palvelutarpeen arviointi takaa lapsen riittävien ja tarkoituksenmukaisten palveluiden ja tuen saannin, sekä tukee lapsen oikeuksien toteutumista. (Saastamoinen 2016, 171–172.)

Lastensuojelulain (1302/2014) 26 §:n 3 momentin mukaan lastensuojeluasiakkuuden tarvetta osoittavat edellytykset tulee selvittää palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, ellei ole ilmeistä, ettei lastensuojelun tukitoimille ole tarvetta. Lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä palvelutarpeen arvioinnin perusteella tulee siihen johtopäätökseen, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen kehitystä tai terveyttä, taikka lapsen kehitys ja terveys vaarantuvat lapsen oman käyttäytymisen johdosta, ja, kun lapsi on lastensuojelun mukaisten palveluiden ja tukitoimien tarpeessa. Lastensuojeluasiakkuus alkaa välittömästi, mikäli lastensuojeluasian vireille

tultua ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen kehityksen ja terveyden turvaamiseksi tai, kun lapselle tai hänen perheelleen annetaan lastensuojelun palveluita ja tukitoimia ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. (LSL 1302/2014, 27 §.) Palvelutarpeen arviointi on tehtävä, vaikka lapsen tilanteessa ryhdyttäisiinkin kiireellisiin toimenpiteisiin (Hämeen-Anttila 2017, 230).

Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään asiakaslähtöisyyteen. Lähtökohtaisesti palvelutarpeen arvioinnin ajatellaan hoituvan yhteistyössä lapsen ja lapsen huoltajien kanssa, jolloin perheen kokonaistilannetta arvioidaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa sekä tarvittaessa perheen muiden tahojen kanssa. (Saastamoinen 2016, 171.) Palvelutarpeen arvioinnin aikana sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä asiakkaan läheisiin, muihin asiantuntijoihin ja yhteistyötahoihin (Hämeen-Anttila 2017, 230). Palvelutarpeen arviointi on saatettava loppuun, vaikka lapsi ja lapsen huoltajat eivät olisikaan halukkaita siihen osallistumaan. Palvelutarpeen arviointi voidaan jättää tekemättä, mikäli sen tekeminen on *ilmeisen tarpeetonta*, eli esimerkiksi silloin, jos vastaavanlainen arvio on valmistunut lähiaikoina, eikä minkäänlaisia muutoksia ole ilmennyt, tai silloin, mikäli lapsen tuen tarve olisi ehdottoman tilapäistä. Joka tapauksessa palvelutarpeen arvioinnin tekemättä jättäminen on erittäin harvinaislaatuista, sillä lähtökohtaisesti on myös lapsen edun mukaista selvittää lapsen tarve sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin. Arvioinnin teko korostuu siksikin, koska kyseessä on lapsi ja lapsella on puutteelliset valmiudet pitää huolta omista oikeuksistaan. (Saastamoinen 2016, 175–176, 178.)

Lapsen palvelutarpeen arvioinnissa on tultava esille niin viranhaltijoiden kuin lapsen ja hänen huoltajansa näkemykset lapsen tilanteesta, vaikka esimerkiksi huoltajien näkemykset eroaisivatkin viranhaltijan arvioinnista perheen tuen ja palveluiden tarpeesta. Palvelutarpeen arvioinnista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa lapsen palveluiden ja tukitoimien, sekä niiden laajuuden arvioinnin teosta. Lapsen palvelutarpeen arvioinnin aikana selviävät sekä lapsen tilanne, että lapsen erityisen tuen tarve. Se, tarjotaanko perheelle sosiaalihuoltolain vai lastensuojelulain mukaisia palveluita, riippuu lapsen ja perheen kokonaistilanteesta sekä lapsen tuen tarpeen luonteesta ja laajuudesta. (Saastamoinen 2016, 45, 171, 198.) Lastensuojeluasiakkuudelle ei ole tarvetta, mikäli yleisinä perhepalveluina tarjottavat sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat perheen tilanteeseen riittäviä ja perhe on vastaanottavainen tarjotuille palveluille. Vain lastensuojeluasiakkaille tarjottavia palveluita ja tukitoimia ovat tehostettu perhetyö, perhekuntoutus, lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle sekä lastensuojelun mukainen taloudellinen tuki. Lastensuojeluasiakkuudessa olevalle myönnetään lisäksi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. (Hämeen-Anttila 2017, 231.)

Tässä tutkimuksessa lastensuojelun asiakkuudella tarkoitetaan asiakkaan määrittymistä lastensuojelun asiakkuuteen sosiaalityöntekijän tekemän ammatillisen arvioinnin, organisaation

asettamien ehtojen sekä yksilön ominaisuuksien ja tarpeiden mukaisesti (Kivinen 1994, 151–152; Heino 1997, 358–359). Lastensuojeluasiakkuus alkaa määritellystä sosiaalisesta ongelmasta silloin, kun ongelman katsotaan uhkaavan lapsen etua (Pösö 2007, 65, 76). Perhepalveluiden asiakkuudella tarkoitetaan ennaltaehkäisevien palveluiden tarjoamista perheelle, ilman lastensuojeluasiakkuuteen määrittämistä (Uusimäki 2005, 180, 194; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 51). Perhepalveluiden asiakkuudessa lapsiperhe saa perhettä tukevia palveluita lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 51.) Siten käytän myös jatkossa perhepalveluiden asiakkuuden ja lastensuojelun asiakkuuden käsitteitä. Vaikka tutkimuksessani puhun lapsista ja nuorista, tarkoitan tässä tutkimuksessa myös nuorella alle 18-vuotiaasta henkilöä.

3 LAPSIPERHEIDEN JA LASTENSUOJELUN ONGELMIEN TUNNNISTAMINEN JA TULKINTA

3.1 Alkuarviointia koskeva aikaisempi tutkimus

Seuraavaksi tarkastelen lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia koskevaa aikaisempaa tutkimusta, josta on pitkään käytetty alkuarviointin käsitettä. Esittelen ensin suomalaista alkuarviointia koskevaa tutkimusta, jonka jälkeen siirryn kansainvälisen tutkimuksen esittelyyn. Kotimaista lastensuojelun alkuarviointia koskevaa tutkimusta on tehty melko vähän, jonka vuoksi osa tarkastelun kohteena olevista tutkimuksista on vanhoja.

Varhaisimmissa alkuarviointia koskevissa tutkimuksissa lastensuojelun asiakkuuden alku- ja loppuvaihetta on kuvailtu hämäräksi (esim. Heino 1997, 72). Vielä tuolloin lastensuojelun alkuvaihe ei ollut eriytynyt omaksi työvaiheekseen, eikä esimerkiksi lainsäädäntö ollut nykyisellä tasollaan. Aikaisempien tutkimusten mukaan lastensuojeluasiakkuus käynnistyi useimmiten ulkopuolisen ilmoittajan toimesta (esim. Forssén 1991, 75; Heino 2007, 40). Ulkopuolisista ilmoittajista viranomaisten tekemien yhteydenottojen osuus korostui (esim. Forssén 1991, 73; Rajavaara 1992, 110; Heino 2007, 40). Lastensuojelun puoleen käännnyttiinkin siinä vaiheessa, kun yhteistyötahojen omat ratkaisuyritykset ja keinot tilanteeseen puuttumiseksi osoittautuivat riittämättömiksi (Rajavaara 1992, 140). Heinon (2007, 40) tutkimuksen mukaan viranomaiset kertoivat lasten tilanteista myös muunkin yhteydenoton välityksellä kuin virallisella lastensuojeluilmoituksella. Lapsen tilanteesta koettu huoli saatettiin ottaa esille esimerkiksi verkostopalaverin yhteydessä (emt., 40). Sittenmin lastensuojelulakiin on tullutkin tarkempia täsmennyksiä tiettyjen ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudesta silloin, kun he arvelevat lapsen terveyden ja kehityksen olevan vaarassa.

Sosiaalihuoltolain uudistus on tuonut mukanaan myös mahdollisuuden tietojen saantiin muilta viranomaisilta jo palvelutarpeen arvioinnin vaiheessa. Esimerkiksi Heinon (1997, 370) tutkimuksessa nousi esille, ettei sosiaalityöntekijällä ollut vielä alkuarvioinnissa tiedonsaantioikeuksia muilta yhteistyötahoilta.

Tutkimuksissa tyypilliseksi osoittautui myös se, että lastensuojelun asiakkuuteen hakeuduttiin oma-aloitteisesti (esim. Rajavaara 1992, 169; Kivinen 1994, 150). Tutkimusten mukaan lastensuojeluun oma-aloitteisesti hakeutuminen oli yhteydessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen yhteistyöhön (esim. Rajavaara 1992, 169; Hietämäki 2015). Hietämän (2015) tutkimuksen mukaan asiakkaiden aloitteesta käynnistynyt lastensuojelun asiakkuus ja asiakkuuden taustatekijöiden liittyminen vanhempiin olivat yhteydessä hyvään yhteistyösuhteeseen vanhemman ja sosiaalityöntekijän välillä. Vastaavasti sosiaalityöntekijän orientoituminen perheen ongelmien käsittelyyn oli yhteydessä heikompaan yhteisen näkemyksen saavuttamiseen perheen tilanteesta (emt.). Myös Rajavaaran (1992, 169) tutkimuksessa tyytyväisimmät asiakkaat olivat niitä, jotka hakeutuivat lastensuojelun avun piiriin oma-aloitteisesti.

Forssénin (1991, 52) ja Kivisen (1992, 27) tutkimuksissa kasvuoloihin liittyvät tekijät olivat pääsääntöisesti lastensuojelutarpeiden taustalla. Näitä olivat esimerkiksi vanhemman päihdeongelma, kasvatuskyvyttömyys tai mielenterveysongelma (Forssén 1991, 52). Heinon (2007, 4) tutkimuksessa uusien lastensuojeluasiakkuuksien taustalla korostuivat vanhemman tai vanhempien jaksamattomuus. Muita yleisiä asiakkuuteen johtavia vanhempaan liittyviä tekijöitä olivat esimerkiksi päihteiden väärinkäyttö, perheristiriidat, vanhemmuuden puutteet sekä mielenterveysongelmat. Yleisimpiä lapseen ja nuoreen liittyviä tekijöitä olivat koulunkäyntiin liittyvät vaikeudet sekä ristiriidat vanhempien välillä. (Emt., 4.) Forssénin (1991, 53) tutkimuksessa tyypillisin tulos lastensuojelun asiakkuuteen sisälsi mainintoja sekä lapsen kasvuympäristössä esiintyvistä syytekijöistä, että lapseen liittyvistä tekijöistä.

Lastensuojelun asiakkuudessa oleviin lapsiperheisiin on aiemmissa tutkimuksissa liitetty esimerkiksi yksinhuoltajuus (esim. Forssén 1991, 71; Rajavaara 1992, 108; Kivinen 1994, 151), työttömyys (esim. Heino 2007, 4; Forssén 1991, 78), monilapsisuus (Kivinen 1992, 2), perherakenteen rikkonaisuus (Forssén 1991, 76) sekä taloudellinen huono-osaisuus (esim. Rajavaara 1992, 111; Kivinen 1994, 151; Heino 2007, 65). Kivisen (1994, 151–152) tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakkuuteen määrittäminen ei ole kuitenkaan seurausta vain lapseen, perheeseen tai ongelmaan liittyvistä tekijöistä. Asiakkuuteen määrittämisessä on sen sijaan kyse kokonaisuudesta, johon edellä mainittujen tekijöiden lisäksi vaikuttavat myös perheen lähiyhteisö, mukana olevat viranomaiset ja palvelut sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijä (emt., 152).

Varhaisemmissa tutkimuksissa alkuvaiheen aikana on tavattu yleisimmin perheenäitiä (esim. Rajavaara 1992, 90–91; Kivinen 1994, 119; Heino 1997, 377–378). Lastensuojelun alkuarvioinnin työkäytäntöjä on haluttu sittemmin yhtenäistää (Möller 2005) sekä kehittää lapsikeskeisimmiksi (Ervast & Tulensalo 2006). Viimeaikaisessa tutkimuksessa (Jaakkola 2016) arviointityöskentelyn haasteet ovat liittyneet lastensuojelutarpeen selvityksen määraaikoihin sekä lastensuojelutarpeen arviointia käsittelevän yksikön eriytymiseen. Tutkimuksessa näiden nähtiin rajanneen merkittävästi sosiaalityöntekijän edellytyksiä tiedonmuodostukseen asiakkaan tilanteesta sekä mahdollisuutta jo arvioinnin aikaiseen avun tarjoamiseen (emt.).

Lastensuojelun alkuarviointia koskevaa kansainvälistä tutkimusta on tehty laajalla skaalalla. Kansainvälisen tutkimuksen kohdalla on kuitenkin tärkeä huomioda eri maiden lastensuojeluun, niihin sisältyvien tehtävien ja toimintakäytäntöjen, sekä palvelujärjestelmään liittyvät eroavaisuudet (Petrelius 2016, 133). Kansainvälisen tutkimuksen tarkastelussa haasteelliseksi osoittautui arvioinnista käytettävät useammat termit, kuten ”initial assessment”, ”core assessment” ja ”investigation”. Tutkimuksissa ei myöskään aina tarkemmin määritelty sitä, mitä käsitteillä tarkoitettiin. Käsitteiden erojen ymmärtäminen osoittautui mahdolliseksi vasta kansainvälisen lastensuojelun erilaisuuden ymmärtämisen myötä, kuten esimerkiksi erilaisten lastensuojeluorientaatioiden käsittämisen kautta. Ymmärsin ”assessment” käsitteellä viitattavan alkuarviointiin, kun taas ”investigation” käsitteellä tarkoitettavan pikemminkin lastensuojelun kontekstissa tapahtuvaa tutkintaa. Lisäksi ”Initial assessment” termillä ymmärsin tarkoitettavan alustavaa lastensuojelutarpeen selvitystä, kun taas ”core assessment” käsitteellä kattavampaa alkuarviointia.

Alkuarvioinnista on tehty paljon kansainvälistä tutkimusta esimerkiksi riskiarvioinnin ja riskiarviointivälineiden näkökulmasta. Riskiarviointivälineiden käyttö onkin yleistynyt lastensuojelutyössä 1990-luvulta alkaen. Riskiarviointien avulla arvioidaan lapsen kohdistunutta pahoinpitelyä ja pahoinpitelyn toistuvuuden riskiä. (Hughes & Rycus 2007, 86–87.) Riskiarvioinnit toimivat myös sosiaalityöntekijän päätöksenteon tukena (Gillingham & Humbhreys 2010, 2610). Englannin (Frost, Abbott & Race 2015, 9) lisäksi riskiarviointien käyttö on yleistä esimerkiksi Australiassa (Gillingham & Humbhreys 2010, 2598) ja Yhdysvalloissa (Hughes & Rycus 2007). Sekä kattava (”core assessment”) että alustava arviointi (”initial assessment”) perustuvat lapsen kaltoinkohtelun määritelmiin ja riskiarvioinnin teorioihin (Barnes & Chand 2000, 7).

Broadhurstin ym. (2010) Englannissa ja Walesissa toteutettu tutkimus käsittelee alustavaa lastensuojelutarpeen arviointia, joka on Suomen tavoin tehtävä seitsemän arkipäivän sisällä. Tutkimuksen mukaan sekä lapsen tapaaminen, että lapsen tuen ja tarpeiden arviointi alustavan

arvioinnin aikana osoittautui haastavaksi muun muassa asetetun määräajan vuoksi ja toisinaan myös nuoren jäljittämisen vaikeuden vuoksi. (Emt., 354, 363.) Ruotsalaisessa tutkimuksessa (Östberg 2014) lasta ja vanhempaa tavattiin yleisimmin silloin, kun lasta epäiltiin rikoksesta. Tutkimuksen mukaan ensisijainen arviointi tehtiin yleisimmin puhelimen välityksellä joko ottamalla yhteyttä ilmoittajaan ja/tai vanhempaan. (Emt., 70.) Pohjois-Irlantilaisessa tutkimuksessa (Spratt & Callan 2004) tyypilliseksi osoittautui yhteydenotto muihin perheen yhteistyötahoihin ennen kuin työntekijät ottivat yhteyttä itse perheeseen. Tutkimuksen mukaan enemmistö vanhemmista ei kokenut tätä kuitenkaan ongelmalliseksi. (Emt., 215.)

Östbergin (2014) tutkimuksessa lastensuojeluilmoitukset koskivat yleisimmin perheiden konfliktitilanteita, kuten muun muassa vanhempien välistä väkivaltaa, nuorella esiintyvää antisosiaalista käyttäytymistä, kuten rikollisuutta ja päihteidenkäyttöä, sekä koulunkäyntiongelmia, joilla tyypillisimmin tarkoitettiin käytöshäiriöitä. Lapsen tai nuoren rikollista toimintaa tai käytösongelmia koskevat ilmoitukset tulivat pääsääntöisesti poliisilta tai koululta. Pienin osa lastensuojeluilmoituksista koski lapsen fyysistä ja seksuaalista väkivaltaa. Tutkimuksen mukaan lapsen pahoinpitelyä koskevat lastensuojeluilmoitukset johtivat tyypillisimmin tutkinnan aloittamiseen. (Emt., 68–69.) Kanadalaisessa tutkimuksessa (Jud, Fallon & Trocmé 2012) tarkasteltiin sitä, mitkä tekijät vaikuttavat palveluiden tarjoamiseen lastensuojeluilmoituksen käsittelyn jälkeen. Tutkimuksen mukaan muun muassa vähäinen tukiverkosto, alhainen sosioekonominen asema ja teinivanhemmuus olivat yhteydessä tuen ja palveluiden tarpeeseen. Tutkimuksessa myös havaittiin, että yksinhuoltajille myönnettiin harvoin palveluita arvioinnin jälkeen. (Emt. 987.)

Broadhurstin ym. (2010) tutkimuksessa alustavassa arvioinnissa haasteelliseksi osoittautui sosiaalityöntekijöiden suuri työmäärä, jonka vuoksi työntekijöiden oli tehtävä nopeita päätöksiä rajallisen tiedon perusteella. Vaarana oli tällöin se, että jotkut puuttumista vaativat tapaukset suodattuivat pois. Tutkimuksessa havaittiin kuitenkin useamman alustavan arvioinnin (”initial assessment”) johtavan kattavamman arvioinnin tekoon (”core assessment”). (Emt., 360, 365.)

3.1 Sosiaalisten ongelmien tulkintatyö ja rajatyö

Tutkimuksessani lähestyn sosiaalityöntekijöiden haastatteluja palvelutarpeen arviointien käytännöistä sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ja rajatyön näkökulmia hyödyntäen. Sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä voidaan luonnehtia konstruktionistiseksi lähestymistavaksi. Ongelmatyössä erityisen huomion kohteena ovat ne paikalliset käytännöt, joissa arkielämän moraalinen järjestys tulee

tuotetuksi ja ylläpidetyksi. Ongelmatyössä sosiaalityöntekijät tuottavatkin kulttuurisesti tunnistettuja sosiaalisten ongelmien kategorioita ammatillisen asemansa ja asiantuntemuksensa avulla. Ongelmatyön keskiössä ovat ne tulkinnalliset prosessit, joissa asiakkaiden arkielämässä esiintyvät tekijät tulevat määritellyiksi sosiaalisina ongelmina, eli mahdollisina palvelutarpeen arvioinnin käynnistysinä. (Jokinen, Juhila & Pösö 1995, 9.) Sosiaalisia ongelmia voivat olla esimerkiksi päihteidenkäyttö, mielenterveysongelmat ja väkivalta (Mäkitalo 2014, 25). Sosiaaliset ongelmat ovat olemassa vasta, kun jokin asia määritellään haitalliseksi ja muutosta vaativaksi (Loseke 2003, 14). Sosiaalisten ongelmien määritelmät eivät ole muuttumattomia, vaan niitä määritellään aikakaudesta riippuen eri tavoin ja eri painotuksin (Jokinen ym. 1995, 12).

Ongelmiin kytkeytyvä puhe on keskeisessä asemassa kaikessa ammatillisessa auttamistyössä, sillä ongelmapuheen avulla vastataan niin auttamistyölle asetettuihin odotuksiin kuin sille asetettuihin velvollisuuksiinkin. Ilman ongelmapuhetta ammatilliselta auttamistyöltä katoaisi ikään kuin pohja. (Juhila & Pösö 2000, 38; Juhila 2006, 209.) Ongelmapuhe kattaa myös sen prosessin, jonka aikana asiakkaalla ilmenevät tekijät tulevat käsitellyiksi ei-toivottavina ja puuttumista vaativana (Juhila & Pösö 2000, 38). Näin tapahtuu esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin aikana silloin, kun sosiaalityöntekijä arvioi jompaakumpaa asiakkuutta tarvittavan. Ongelmapuheen taso voi vaihdella vakavasta, akuuttia ammatillista väliintuloa vaativasta tilanteesta aina lievempienkin tilanteiden kuvaukseen (Juhila & Pösö 2000, 38).

Sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät orientoituvat tietyn ongelman käsittelyyn (Juhila 2006, 209). Se, miten asiakkaan ongelma tulee tulkituksi, vaikuttaa eritoten asiakkaan elämään (emt., 211), sillä ongelman nimeämisestä seuraa eri vaihtoehtojen tarjoutumista ja rajautumista (Jokinen ym. 1995, 17). Tässä tutkielmassa joko lastensuojeluasiakkuuteen tai perhepalveluiden asiakkuuteen määrittymistä. Sosiaalisten ongelmien luokittelu on välttämätöntä ongelmiin puuttumisen, niiden ymmärtämisen sekä niistä keskustelemisen näkökulmista (Mäkitalo 2014, 25). Koska kyse on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta, ovat myös asiakkaat osallisina näissä määrittelyprosesseissa (Jokinen ym. 1995, 9). Esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin aikana myös asiakkaat osallistuvat asiakkuudesta ja ongelmista käytäviin neuvotteluihin sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Yksilöllä ilmenevät sosiaaliset ongelmat, niiden taustalla vaikuttavat syyt ja ratkaisut määrittävät myös asiakasta. Kun yksilö määritellään tiettyyn sosiaalisten ongelmakategoriaan kuuluvaksi ja asiakkaan tilanne vaatii toimenpiteitä tai interventiota, täytyvät samalla edellytykset tietyn organisaation asiakkuudelle. (Jokinen ym. 1995, 15.) Tässä tutkielmassa erityisen kiinnostuksen kohteena on se, milloin sosiaalityöntekijät katsovat edellytyksien lastensuojelun asiakkuudelle, ja

milloin taas perhepalveluiden asiakkuudelle täytyvän. Asiantuntijuutensa johdosta sosiaalityöntekijällä onkin erityinen valta asiakkaiden ongelmien tulkitsemiseen. Asiakkaan ongelma on kuitenkin määriteltävä siten, että työntekijän puuttuminen tulee sekä juridisesti että moraalisesti oikeutetuksi ja perustelluksi. Koska asiakkuudessa voi myös tapahtua muutoksia, on kategorisaatio läsnä koko asiakkuuden prosessin ajan, ei ainoastaan asiakkuuden alkuvaiheessa. Esimerkiksi asiakkaalla ilmenevien ongelmien muuttumisen tai kokonaan poistumisen myötä, on myös asiakkuuden tarvetta ja sisältöä arvioitava uudelleen. Muutokset asiakkuudessa edellyttävät samalla myös alkuperäisen kategorisoinnin muuttamista. (Jokinen ym. 1995, 14, 18–19.)

Myös organisaation yleisiä tavoitteita ja lainsäädännöllisiä tehtäviä voidaan pitää ongelmatyöhön sisältyvinä. Ongelmatyön näkökulmasta kiinnostavaa onkin tällöin se, miten organisaation lähtökohdat tulevat osaksi työn käytäntöjä vaikuttaen esimerkiksi siihen, miten asiakas ja hänen ongelmatilanteensa muokataan organisaation tehtävään kuuluvaksi tai miten esimerkiksi asiakkaille perustellaan erilaisia organisaatiolähtöisiä välttämättömyyksiä palvelutarpeen arvioinnin aikana. Tarkastelun kohteena on tällöin paikalliset tulkintakulttuurit ja ongelmatyön kehikset. (Jokinen ym. 1995, 15.)

Koska organisaatiot erikoistuvat tiettyjen sosiaalisten ongelmien hoitamiseen, määriteltujen sosiaalisten ongelmien johdosta henkilöitä joko valitaan asiakkuuteen tai vastaavasti rajataan sen ulkopuolelle. Tästä eri organisaatioiden välisestä työnjaosta käytetään ongelmatyönjaon käsitettä. (Emt., 18; Holstein & Miller 1997, xvi.) Sosiaalisten ongelmien nimeämiseen liittyy siten myös hyvin käytännöllinen merkitys: asiakkaiden tiettyihin ongelmakategorioihin luokittelun johdosta asiakkaille voidaan tarjota juuri heidän ongelmatyypilleen parhaiten soveltuvia palveluita (Holstein & Miller 1997, xvi–xvii). Ongelmatyönjaolla on merkittävä rooli myös eri organisaatioiden keskinäisen yhteiskunnallisen tehtäväkentän ja vastuunjaon ylläpitämisessä ja tuottamisessa (Juhila & Pösö 2000, 39).

Jokisen ym. (1995) näkemyksen taustalla vaikuttaa Malcom Spectorin ja John Kitusen (1987) konstruktionistinen ongelmien tutkimustraditio, jossa painotetaan toimijoiden eli työntekijöiden merkitystä sosiaalisten ongelmien käytännöissä, sillä työntekijöiden intressilähtökohdat ohjaavat asiakkaan ongelmatilanteesta tehtyjä näkemyksiä. Toimijoiden asema ja vaikutus ohjaavat tiettyjen tulkintojen ensisijaisuutta suhteessa muihin tulkintoihin. Sosiaaliset ongelmat vakiintuvat, kun ongelma määrittyy tietyn instituution tehtäväalueeseen kuuluvaksi. Instituutiokäytännön osaksi muodostuessaan ongelma nousee erilaisten professionaalisten intressien ja toiminnan kohteeksi. (Spector & Kituse 1987; ref. Jokinen ym. 1995, 13.) Jokinen ym. (1995) näkevät kuitenkin sosiaalisen

todellisuuden kompleksisempänä, ja irrottautuvat Spectorin ja Kitusen näkemyksestä mekaanisesta intressilähtökohdasta. Jokisen ym. (1995) mukaan sosiaalisia ongelmia ei voida lajitella selväpiirteisesti siten, että tiettyjen asioiden ajaminen olisi yhteydessä toiminnan takaa jäljitettävissä olevien, tiettyjen eturyhmien intresseihin. He (1995) korostavatkin niiden käytäntöjen tutkimista, joissa sosiaalisia ongelmia tuotetaan, ylläpidetään ja puretaan. (Emt., 13.)

Sosiaalisten ongelmien tulkintatyön lisäksi sovellan perhepalveluiden ja lastensuojelun avohuollon erilaisten rajapintojen tarkasteluun rajatyön (boundary work) käsitettä. Rajatyö on Thomas F. Gierynin (1983) kehittämä käsite, jota on käytetty tieteen ja ei-tieteen välisen eronteon luomiseen. Vaikka rajatyön käsitettä onkin alun perin käytetty akateemisella kentällä, on rajatyön käsite käyttökelpoinen myös eri organisaatioiden jokapäiväisten käytäntöjen tutkimisessa (Allen 2000, 338–339). Käsitettä on myöhemmin hyödynnetty esimerkiksi sosiaali- ja terveystalouden palveluita koskevassa tutkimuksessa (esim. Günther ym. 2013; Ranta, Raitakari & Juhila 2017).

Rajatyöllä tarkoitetaan oman työkentän, toimivallan ja asiantuntijuuden määrittelyä ja ymmärtämistä suhteessa kentän toisiin toimijoihin (Günther ym. 2013, 89; Hall ym. 2010, 349). Rajatyössä on kyse siitä, miten palveluverkostossa työntekijän oma asiantuntijuus tulee tunnustetuksi ja kuulluksi (Günther ym. 2013, 89). Organisaatioille tyypillistä rajojen asettamista tuotetaan vuorovaikutuksessa (Hernes 2004, 10–11). Merkityksellistä rajatyössä on myös se, miten asiakkaan asiantuntijuus tulee huomioiduksi (Günther ym. 2013, 89).

Koska tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalityöntekijät tekevät asiakkuusvalintoja ja millä perusteilla, rajaan tutkimukseni sosiaalityöntekijän näkökulmaan. Ongelmatyön avulla tarkastelen tässä tutkimuksessa sitä, millaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijät tulkitsevat lapsen ja perheen tilanteen perhepalveluiden asiakkuutta vaativaksi, ja millaisissa tilanteissa taas lastensuojelun asiakkuutta vaativaksi asiaksi. Ongelmatyön avulla tuon tutkimuksessani esille myös sitä, minkälaisia ongelmatilanteita ja tunnuspiirteitä sosiaalityöntekijät luokittelevat lastensuojelun asiakkuuteen ja perhepalveluiden asiakkuuteen kuuluvaksi. Ongelmatyön näkökulmasta tarkastellaan lisäksi esimerkiksi sitä, miten organisaatioon liittyvät tekijät tulevat osaksi asiakkuusvalintaa ja vaikuttavat sosiaalityöntekijän päätökseen asiakkuudesta. Sovellan rajatyön näkökulmaa tutkimuksessani nousseiden erilaisten rajapintojen tarkasteluun. Rajatyön avulla tuon esille muun muassa sitä, miten rajatyö näyttäytyy eri asiantuntijoiden välillä ja miten sosiaalityöntekijän asiantuntijuus haastatteluissa näyttäytyy.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millä perustein sosiaalityöntekijät määrittävät asiakkaan perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuuteen palvelutarpeen arvioinnissa.

Tutkimuskysymykset ovat muotoutuneet tutkimusprosessin aikana ja lopulta ne rakentuivat seuraaviksi:

1. Miten sosiaalityöntekijät tekevät sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuuksien määrittelyssä?
2. Miten rajatyö näyttäytyy perhepalveluiden ja lastensuojelun kontekstissa?

4.2 Aineisto ja aineiston analyysi

Pro gradu -tutkielmani on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Aineiston keräsin haastattelulla ja haastattelumenetelmänä käytin teemahaastattelua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, ja nimensä mukaisesti teemahaastattelussa olennaista on haastattelun eteneminen valittujen teemojen mukaisesti (Hirsijärvi & Hurme 2008, 47–48). Tutkimuksen viitekehys eli tutkittavasta ilmiöstä jo ennalta tiedetty ohjaa keskeisten teemojen valintaa. Teemahaastattelun tavoitteena on tutkimustehtävän kannalta merkityksellisten vastausten löytäminen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75.) Teemahaastattelu mahdollistaa tutkittavien äänen kuulemisen ottamalla huomioon ihmisten asioille antamat tulkinnat ja vuorovaikutuksessa syntyvät merkitykset (Hirsijärvi & Hurme 2008, 48).

Laadullisen tutkimuksen yhtenä pyrkimyksenä on jonkin ilmiön kuvaaminen. Siten laadullisessa tutkimuksessa korostuu tutkimukseen osallistuvien tieto tai kokemus tutkittavasta asiasta. Tämän vuoksi myös haastateltavien valinta on tutkimustehtävän kannalta harkittua ja tarkoituksenmukaista. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 85–86.) Koska tutkimukseni tarkoituksena oli saada tietoa lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksista ja asiakkuuksien määrittymisestä, oli tutkimustehtävän kannalta tarkoituksenmukaista haastatella juuri kyseisestä ilmiöstä tietäviä, eli palvelutarpeen arviointeja tekeviä sosiaalityöntekijöitä.

Aineiston keruun aloitin maaliskuussa 2017 hakemalla tutkimuslupaa eräästä suurehkoista suomalaisesta kaupungista. Toukokuussa 2017 tutkimusluvan myöntämisen jälkeen aloitin sosiaalityöntekijöiden haastattelut. Haastatteluista yhdeksän suoritin touko-kesäkuun aikana ja

viimeisen haastattelun elokuun 2017 alussa. Haastattelin tutkimustani varten kymmentä lastensuojelun avohuollossa työskentelevää sosiaalityöntekijää, jotka työssään tekevät myös palvelutarpeen arviointoja. Sosiaalityöntekijöistä kahdeksan oli muodollisesti päteviä ja kaksi sosiaalityön opintojen loppuvaiheen opiskelijaa. Haastateltavat valikoituivat neljästä eri lastensuojelun avohuollon piiristä, määrällisesti eri piirien työntekijät jakautuvat epätasaisesti.

Haastattelut suoritin yksilöhaastatteluina sosiaalityöntekijöiden työhuoneissa. Nauhoitin haastattelut yliopistolta saadun nauhurin avulla. Haastateltavien hankkiminen osoittautui yllättävän helpoksi, sillä sosiaalityöntekijän sijaisena toimiminen saman kaupungin sosiaalitoimistossa edesauttoi haastateltavien hankkimista. Lähestyin haastateltavia henkilökohtaisesti joko kasvotusten tai kaupungin työntekijöiden käytössä olevan Skype for Business -pikaviestinsovelluksen välityksellä. Käytännönjärjestelyistä, kuten haastatteluajankohdista, sovin haastateltavien kanssa henkilökohtaisesti, kuitenkin joitakin käytäntöön liittyviä asioita varmistin näiden esimiehiltä. Teemahaastattelurungot toimitin jokaiselle haastateltavalle etukäteen. Koska haastatteluiden tavoitteena on kerätä valitusta asiasta mahdollisimman paljon tietoa, on haastattelukysymyksiin ennakkoon tutustuminen perusteltua (Tuomi & Sarajärvi 2013, 73). Hahmottelemani teemahaastattelurunko (Liite 1.) rakentui kolmen teeman varaan: sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus, lastensuojeluasiakkuus ja sosiaalityöntekijä päätöksentekijänä.

Haastattelut etenivät pitkälti hahmottelemani teemahaastattelurungon mukaisesti. Toisinaan saatoin toistaa, selventää tai tarkentaa kysymyksiäni haastateltavien toiveesta. Kysymysten selventäminen liittyi usein eri asiakkuuksiin, jolloin saatoin valottaa kysymystäni esimerkiksi siten, että pyysin haastateltavaa vertaamaan kysyttyä toiseen asiakkuuteen. Aina esittämäni haastattelukysymykset eivät edenneet täysin samassa järjestyksessä haastattelurungon kanssa, vaan toisinaan saatoin siirtyä teeman sisällä kysymyksestä toiseen, ja välillä myös etenkin eri asiakkuuksien kohdalla liikkuminen eri teemojen välillä oli mahdollista. Joka tapauksessa siirtyminen näiden välillä oli riippuvainen haastateltavan tuottamasta puheesta. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2013, 73.)

Haastatteluiden aikana huomasin haastattelukysymyksissäni olleen myös jonkin verran toistoa, mutta aineiston litteroinnin ja siihen tutustumisen jälkeen havaitsin, että toiston ansiosta haastateltavat myös tuottivat sellaista, mikä muutoin olisi jäänyt haastateltavilta sanomatta. Havaitsin myös eri asiaa koskevien kysymysten tuottaneen sellaisia merkityksellisiä vastauksia, joita en kysymyksiä laatiessani osannut odottaa. Haastateltavista osan tunsin tai tiesin etukäteen, en kuitenkaan usko sillä olleen vaikutusta siihen, mitä haastateltavat toivat haastatteluissaan esille. Mielestäni haastattelutilanteet eivät myöskään eronneet toisistaan sen pohjalta, oliko haastateltava minulle

entuudestaan tuttu vai ei. Uskon myös yksilöhaastatteluiden ja tutkimusaiheeni vaikuttaneen siihen, että keskustelu tutkimusaiheesta oli avointa ja luontevaa.

Haastatteluiden kestot vaihtelivat puolesta tunnista hieman yli tuntiin. Haastatteluiden jälkeen siirsin haastattelutallenteet nauhurista tietokoneelle litterointia varten. Haastatteluiden litteroinnit suoritin heti kunkin haastattelun jälkeen. Jätin litteroinneista esimerkiksi tauot ja muut analyysimenetelmäni kannalta epäolennaiset osiot ulkopuolelle. Litteroinnin yhteydessä anonymisoin tekstit työntekijöiden ja vastausten tunnistamattomuuden varmistamiseksi. Aluksi anonymisoin haastateltavat keksimällä näille nimiä omasta päästäni, myöhemmin kuitenkin koodasin haastateltavat (H1-H10) satunnaisessa järjestyksessä, jotta analyysin sitaateissa haastateltavien merkintätavat olisivat yhdenmukaisia ja selkeitä. Litteroinnit tein kuuntelemalla äänitallenteita SoundScriber-ohjelmaa hyödyntäen ja samalla Word-ohjelmaan kirjoittaen. Litterointi osoittautui melko työlääksi ja hitaaksi vaiheeksi. Litteroitavaa materiaalia kertyi lopulta yhteensä 8 tuntia 25 minuuttia ja litteroitua aineistoa muodostui yhteensä 105 sivua, Times New Roman 12 fonttikoossa ja rivivälillä 1,0 kirjoitettuna.

Aineiston analyysimenetelmänä käytin aineistolähtöistä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysiä voidaan käyttää joko yksittäisenä menetelmänä tai väljänä teoreettisena kehyksenä erilaisiin analyysikokonaisuuksiin yhdistettynä. Sisällönanalyysissä pyrkimyksenä on tutkittavan ilmiön kuvaaminen yleisessä ja tiivistetyssä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91, 103.) Aloitin aineiston analyysin aineistolähtöisesti teemoittelemalla, luokittelemalla sekä tyypittelemällä aineistoa, joiden avulla etsin eroja ja yhtäläisyyksiä sosiaalityöntekijöiden haastatteluista. Teemoittelu osoittautui helpoksi, koska käytin haastattelumenetelmänä teemahaastattelua (ks. Tuomi & Sarajärvi 2013, 93). Teemoittelin aineistoa haastattelukysymysteni mukaisesti, ensin erottaen kolme pääteemaa, jotka olivat sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus, lastensuojeluasiakkuus sekä sosiaalityöntekijä päätöksentekijänä. Tämän jälkeen ryhmittelin aineistoa tutkimuskysymysteni mukaisesti pienempiin alateemoihin yhdistelemällä haastateltavien vastaukset teemahaastattelurungon mukaisesti, kuten tyypillinen tulosyy, lapsen liittyvät tekijät, vanhempaan liittyvät tekijät lastensuojeluasiakkuudessa ja niin edelleen. Luin aineistoa vielä useaan otteeseen läpi, sillä huomasin myös muissa osioissa käsiteltävän samaa asiaa, joten yhdistin aineistossa esiintyvät samaa asiaa käsittelevät osiot alateemoihin. Samalla yhdistin esimerkiksi lastensuojelun tyypillistä tulosyytä koskevan osion ongelmatilanteisiin, sillä haastateltavien tyypillistä tulosyytä koskevat vastaukset osoittautuivat moninaisiksi. Tässä vaiheessa jätin myös tutkimustehtäväni kannalta epäolennaisen aineiston yhdistelyn ulkopuolelle. Tällaisia olivat esimerkiksi haastateltavien vastaukset palvelutarpeen arviointeja koskevista toimintatavoista. Aineiston rajausta tapahtui myös

analyysin myöhäisemmissäkin vaiheissa, tällöin pidin mielessä tutkimustehtäväni sekä fokukseni palvelutarpeen arvioinnissa.

Teemoittelun jälkeen loin pääteemojen mukaisesti kolme Excel-taulukkoa siten, että yksi taulukko muodostui aina useammasta eri alateemasta, joihin laitoin rinnakkain kaikkien sosiaalityöntekijöiden pelkistetyt vastaukset. Tulostamani 3A-kokoisen ja 12-sivuisen taulukon avulla kaikkien sosiaalityöntekijöiden vastausten yhtäaikainen vertailu, samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia havainnoiden, osoittautui helpommaksi. Tämän jälkeen siirryin aineiston tyypittelyyn, jolla tarkoitetaan aineiston ryhmittelyä tiettyjen tyypillisten ominaisuuksien mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93). Aineiston tyypittelyä tein yhdistelemällä esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden tuottamia kuvauksia perhepalveluiden asiakkuuksista, joiden pohjalta syntyi eräänlainen yleistys perhepalveluiden asiakkaasta (ks. emt., 93).

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin jälkeen siirryin aineiston analyysin syventämiseen, eli aineiston analyysiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä hyödynnetään teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät täysin perustu teorialle. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä edetään aluksi aineistolähtöisesti, mutta loppuvaiheessa analyysia ohjaa teoreettiset kytkennät, eli tässä tutkielmassa sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ja rajatyön näkökulmat. Teoriaohjaavassa analyysissä on usein kyse abduktiivisesta päättelystä. Tällöin tutkijan ajatteluprosessissa vuorottelevat valmiit mallit ja aineistolähtöisyys. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 96–97.) Sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ja rajatyön näkökulmien vierauden vuoksi, niiden soveltaminen osoittautui aluksi melko haastavaksi. Tämän vuoksi tutustuin vielä useisiin eri teoksiin ja tutkimuksiin, joissa kyseisiä näkökulmia oli hyödynnetty. Koska aineistoni aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin oli tässä vaiheessa noin 30-sivuinen, jatkoin analyysin syventämistä sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ja rajatyön näkökulmista. Palasin vielä useita kertoja koko tutkimusaineiston pariin, jolloin tein omia merkintöjäni tutkimusaineistoon, esimerkiksi erilaisia rajatilanteita merkatén. Analyysin välillä lisäilin sekä haastateltavien aineistoesimerkkejä, että tutkimusaineistoakin, joiden huomasin olevan tutkimustehtäväni kannalta merkittäviä. Analyysin lopuksi kävin vielä koko tutkimusaineiston läpi, jolloin lisäsin myös aineistoesimerkkejä analyysini elävöittämiseksi.

4.3 Tutkimuksen eettisyys

Noudatin tutkimusluvassa asetettuja ehtoja ja toimin tutkimusluvassa esiintyneiden salassapitovelvollisuuslakien mukaisesti: laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 14 § ja 15 §, laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (1060/2002) 24 §:n 1 momentin kohta 25 sekä henkilötietolaki (523/1999) 11 §. Tutkijana jätin luonnollisesti haastateltavien suorista sitaateista pois esimerkiksi sellaiset asiakkaan tilanteeseen liittyvät kuvaukset, joista asiakkaan tunnistamiseen olisi ollut pienikin mahdollisuus. Tutkimusprosessin aikana päädyin myös siihen, etten mainitse nimeltä kyseistä kaupunkia, jossa haastattelut suoritin. Näin tekemällä sekä asiakkaiden että työntekijöiden anonymiteetti säilyvät entistä luotettavammin.

Ihmistieteitä koskevat tutkimuseettiset periaatteet jaotellaan kolmeen osa-alueeseen, joita ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyyden suoja ja tietosuojat (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4). Tutkimuksen eettisyys on huomioitu tutkimuksessani haastateltavien sekä heidän organisaationsa tunnistettavuuden häivyttämisellä sekä haastateltavien informoinnilla (ks. emt., 4, 11). Informoin tutkimukseni aiheesta ennen tutkimukseen suostumista, lisäksi lähetin myös teemahaastattelurungon etukäteen sosiaalityöntekijöille, jotta he voisivat tutustua tutkimuksen aihepiiriin ja kysymyksiini tarkemmin ennen haastattelua. Tutkimukseen osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, eikä siihen osallistuminen tuota haittaa tutkimukseen osallistuville (ks. emt., 4, 7). Ennen haastattelua pyysin vielä tutkimukseen osallistuvia allekirjoittamaan tekemäni suostumuslomakkeen haastatteluun osallistumisesta. Näin tekemällä varmistin, että sosiaalityöntekijät tietävät, mihin ja miten haastatteluaineistoa tullaan käyttämään.

Yksityisyyden suojaa koskeviin eettisiin periaatteisiin kuuluvat tutkimusaineiston suojaaminen ja luottamuksellisuus, tutkimusaineiston säilyttäminen tai hävittäminen sekä tutkimusjulkaisut (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 8). Yksityisyyden suojasta huolehdin haastatteluaineiston anonymisoinnilla, jonka suoritin heti litterointien yhteydessä. Jätin myös sosiaalityöntekijöiden tarkemmat tunnistetiedot, kuten osallistujien iän ja työkokemuksen, tutkimusjulkaisun ulkopuolelle. Haastatteluun osallistuvien henkilötietoja en kirjannut ylös missään tutkimuksen teon vaiheessa. Tutkimuksen aikana säilytin myös sekä sähköisiä että paperisia tutkimusaineistoja huolellisesti ja siten, että tutkimusaineisto oli ainoastaan minun pääsyssäni. Tutkielman tehtyäni huolehdin niin sähköisten kuin paperistenkin tutkimusaineistojen asianmukaisesta hävittämisestä. (ks. Emt. 9–10.)

Tutkijan eettiset ratkaisut ovat yhteydessä tutkimuksen uskottavuuteen. Tutkimuksen uskottavuudella viitataan siihen, että tutkija sitoutuu hyvään tieteelliseen käytäntöön. Hyvään tieteelliseen käytäntöön sisältyvät esimerkiksi tutkimustulosten huolellinen ja totuudenmukainen raportointi sekä huolellinen aikaisempiin tutkimustuloksiin viittaaminen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 132–133.) Tutkimuksessani

olen noudattanut hyviä tieteellisiä käytäntöjä sitoutumalla huolelliseen ja totuudenmukaiseen työskentelyyn tutkimuksen eri osioissa koko tutkimusprosessin ajan.

5 PALVELUN VALIKOINTI JA PALVELUIDEN VÄLINEN RAJATYÖ

Tämän luvun tarkoituksena on kuvata sosiaalityöntekijöiden haastatteluissaan tuottamia perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuuksiin määrittyviä lapsia ja vanhempia ongelmatyön ja rajatyön näkökulmia hyödyntäen. Luvussa etsitään vastauksia siihen, minkälaiset ongelmatilanteet johtavat, sekä toisaalta minkälaiset edellytykset ja kriteerit vaaditaan perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuuden määrittymiseen. Luvun viimeisessä alaluvussa kuvataan palvelutarpeen arvioinnin aikana rajatapauksiksi määrittyviä tilanteita. Analyysiä elävöitetään sosiaalityöntekijöiden haastattelusitaateilla.

5.1 Perhepalveluiden asiakkuuden kategorisointi

Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyminen on useimmiten seurausta vanhemman tai vanhempien ongelmatilanteesta (vrt. Forsberg 1995). Jokaisessa aineistossa vanhemman väsymys ja uupumus hahmottuivat perhepalveluiden asiakkuudelle tyypilliseksi ongelmaksi. Sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus on havaittavissa aineistossa esiintyvien erilaisten ongelmien syy-seuraussuhteiden kuvantamisella. Esimerkiksi vanhemman tai vanhempien läheisverkostojen puute tai niiden vähyys piirtyivät enemmistön haastatteluissa vanhemman väsymystä aiheuttavaksi tekijäksi.

”Verkostojen puute tai vähäisyys myöskin ehkä, mikä vaikuttaa sit mihinki, voi vaikuttaa siihen uupumukseen sitten niinku ehkä se on se perimmäinen syy sit taas toisaalta..” (H5)

Edellä esille nostamassani sosiaalityöntekijän sitaatissa verkostojen puute piiryy toisaalta uupumuksen taustasyiksi, mutta toisinaan myös perhepalveluiden asiakkuuden pääsyyksi. Siten verkostojen puute hahmottuu ongelmaksi, joka aiheuttaa sekä vanhemman väsymystä, että tuen tarvetta. Myös vanhemman tai vanhempien kuormittava elämäntilanne osoittautui aineistossa ongelmaksi, jonka nähtiin aiheuttavan sekä vanhemman tuen tarvetta, että toisaalta myös vanhemman

väsymystä. Tällaisia aineistossa esiin nousseita kuormittavia elämäntilanteita olivat esimerkiksi vanhempien erotilanteet, sairastuminen ja sairaalajakso.

”... enemmän ehkä jaksamisongelmaa koska on vaan yks vanhempi koska ei oo kahta vanhempaa jakamas sitä, jakamas sitä niinku lasten kans tehtävää kasvatustyötä..” (H2)

”Yksinhuoltajuus tai vaik ois yhteishuoltokin ni se arkielämän yksinhuoltajuus eli että se toinen vanhempi jotenki puuttuu tai on aika heikko siis sillä tavalla et ei käytännössä niinku jaa sitä millään taval arkivanhemmuut eikä ehkä sitä niinku et pitäis viikonloppusinkaan..” (H5)

Vaikka haastatteluissa korostettiin perhepalveluiden asiakkuuden piirissä olevan monenlaisia perheitä, enemmistö haastateltavista mainitsi yksinhuoltajuuden olevan tyypillistä perhepalveluiden asiakkuudessa. Ydinperhemalli näyttäytyikin sitaateissa vertailukohteena, johon asiakkaiden perhemalleja peilataan (vrt. Forsberg 1995). Siten yksinhuoltajuus hahmottuu aineiston perusteella ongelmalliseksi elämäntilanteeksi. Normaaliin arkeen katsotaan kuuluvan molemmat vanhemmat tai vaikka vanhemmat olisivatkin eronneet, oletetaan etävanhemman osallistuvan lapsen elämään. Sitaateissa kasvatustehtävä ja arjen pyörittäminen yhden vanhemman voimin, määrittyy raskaaksi. Ensimmäisen sitaatin mukaan jaksamisongelma on seurausta siitä, etteivät kaksi vanhempaa jaa lasten kanssa tehtävää kasvatustyötä. Jälkimmäisessä aineistoesimerkissä tuen tarvetta vaativaksi tilanteeksi osoittautuu se, ettei etävanhempi ota lasta luokseen viikonloppuisinkaan. Näistä seuraa sekä yksinhuoltajan että arkielämän yksinhuoltajan väsymystä ja tarvetta perhepalveluiden tukitoimille. Tuen tarve mainittiinkin jokaisessa haastattelussa perhepalveluiden asiakkuuteen johtavaksi tekijäksi. Osa haastateltavista mainitsi tukea tarvittavan useimmiten vanhemman jaksamiseen (vrt. Forsberg 1995), johon esimerkiksi tukiperhe nähtiin tuovan ratkaisuja.

Vaikka sosiaalihuoltolaissa puhutaankin erityistä tukea tarvitsevasta lapsesta, haastateltavien mukaan juuri kyseessä olevalla lapsella ei kuitenkaan tarvitse olla mitään erityistä syytä, mikä johtaisi perhepalveluiden asiakkuuden määrittymiseen. Tämä korostaa ongelmatilanteiden vanhempilähtöisyyttä, jolloin lapsen asiakkuutta perustellaan vanhemman tilanteen ongelmakuvauksella.

”No välttämättähän sillä lapsella ei tarte olla mitään tota noini, ei ei tarte olla niin et ois jotenki erityislapsi tai sikäli erityisen tarpees johtuen hänestä..” (H5)

Haastatteluissa perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyvä lapsi kategorisoitui normaaliksi tai tukea tarvitsevaksi. Enemmistö haastateltavista kuvaili perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyvää lasta normaaliksi. Tukea tarvitsevaa lasta kuvailtiin aineistossa lapsen käyttäytymisen, erityispiitteiden tai -tarpeiden kautta. Aineistossa tällaisia kuvauksia olivat lapsen vilkkaus, haastava käyttäytyminen, jokin neuropsykiatrinen diagnoosi tai lapsen erityisempi huolenpidon tarve.

”... kasvatukseen liittyvää rajattomuutta, et sit ku vanhemmat ei ehkä jaksa, niinku niil ei oo voimavaroja ja sit ne ei jaksa rajata sitä lasta et sit ehkä se, se näkyy semmosena vaik jonain koulus huonona käyttäytymisenä tai sit jonain tämmösenä” (H6)

”... lapsi voi oireilla ehkä sitä uupumusta.. (H3)

”... rajattomuutta ja se sit taas vaikuttaa siihen vanhemman jaksamiseen” (H9)

Osa haastateltavista mainitsi vanhemman ongelman, eli väsymyksen ja voimavarojen puutteen, olevan toisinaan lapsen oireilun tai kasvatuksellisen rajattomuuden syynä. Siten lapsen oireilu kategorisoituu perheongelmaksi, seuraukseksi vanhemman tai vanhempien väsymyksestä. Ensimmäisen sosiaalityöntekijän sitaatin mukaan kasvatuksellinen rajattomuus on seurausta siitä, etteivät vanhempien voimavarat riitä lapsen rajaamiseen. Vanhempien voimavarojen puute hahmottuu myös ongelmaksi, joka voi ulottua lapsen koulunkäyntiin ja näyttäytyä lapsen huonona käyttäytymisenä koulussa. Viimeisessä esimerkkikatkelmassa lapsen kasvatuksellinen rajattomuus piirtyy ongelmaksi, jonka nähdään aiheuttavan vanhemman jaksamattomuutta.

”... tietyst mahdollista et koulussaki on jotakin ongelmaa sitte sillai et siel on jotain levottomuutta tai tai myöhästelyä tai jotain semmosta mut niinku semmosta sillai pienempää..” (H10)

”... ihan tosi tyypillinen on koulupoissaolot..” (H8)

Koulunkäyntiin liittyvät ongelmat hahmottuivat muutaman sosiaalityöntekijän haastattelussa perhepalveluiden asiakkuuteen määrittäviksi ongelmaksi. Ensimmäisessä esimerkkikatkelmassa perhepalveluiden asiakkuuden piiriin katsotaan lukeutuvan koulunkäyntiin liittyvät pienemmät ongelmat. Pienemmillä koulunkäyntiongelmilla viitataan haastateltavan puheessa levottomuuteen tai myöhästelyyn. Jälkimmäisessä esimerkkikatkelmassa koulunkäyntiongelmien kategorisoitavat tyypilliseksi perhepalveluiden asiakkuuteen määrittäviksi ongelmaksi. Jälkimmäisessä esimerkkikatkelmassa koulunkäyntiongelmilla tarkoitetaan lapsen tai nuoren koulupoissaoloa.

”... lapsi voi omal toiminnallaankin aiheuttaa sen et ollaan tos, tos shl-asiakkuudes¹ mut sit taas toisaalta ja lapsen oma toiminta tarkoittaa siis esimerkiksi sitä et jos käyttää päihkeitä ja näin mut käytännös, jos mä mietin käytännön näkökulmasta ni hirveen vähän siis tai et ku ei oo oikeen mitään varsinaisii ehkä tukitoimii sit tarjota niinku ton sosiaalihuoltolain kautta (kaupungissa) ainakaan, en tie miten muut kunnat hoitaa mut et et ehkä sit kuitenkin useemmin jos lapsel on vaikka päihdekäyttöä tai näin ni sit avataanki lastensuojelu eikä niinkään shl” (H2)

Sosiaalihuoltolaissa erityistä tukea tarvitseväksi lapseksi voidaan määritellä myös lapsi, joka omalla käyttäytymisellään vaarantaa omaa terveyttään ja kehitystään. Edellä tuodussa sitaatissa sosiaalityöntekijä määrittelee lapsen päihteidenkäytön ongelmaksi, joka lapsen oman käyttäytymisen seurauksena vaarantaa lapsen terveyttä ja kehitystä. Yksikään haastateltavista ei luokitellut lapsen päihteidenkäyttöongelmaa perhepalveluiden asiakkuuteen kuuluvaksi ongelmaksi. Kyseisen ongelman kuulumista lastensuojelun asiakkuuteen sosiaalityöntekijä perustelee aineistoesimerkissä sillä, ettei päihteiden käyttöongelmaan tarkoitettuja palveluita ole perhepalveluiden asiakkuudessa tarjolla. Useimmiten lapsi siis määrittyy lastensuojelun asiakkuuteen silloin, kun lapsen päihteidenkäyttö nähdään lapsen kasvun ja kehityksen vaarantajana. Nähdäkseni myös lapsen päihteidenkäyttö, voidaan palvelutarpeen arvioinnissa luokitella vakavammaksi ongelmaksi, mikä osaltaan saattaa olla vaikuttamassa siihen, että lapsi määrittyy perhepalveluiden asiakkuuden sijaan lastensuojelun asiakkuuteen.

¹ SHL-asiakkuudella tarkoitetaan tässä ja myöhemmissä kohdissa perhepalveluiden asiakkuutta.

”Sillon jos niinku ollaan tääl sosiaalihuoltolain puolella ni kylhän se sillon on niin että sil vanhemmal ei oo niin suurii niinku ongelmii siis just tän päihde- ja mielenterveysasioiden tai tai niinku näin..”
(H5)

”... saattaa olla ihan siis vanhemmallakin sit jotain mielenterveyteen liittyvää, masennusta tai sellast..” (H9)

Perhepalveluiden asiakkuuteen määrittävän lapsen ja vanhemman ongelmia kuvailtiin aineistossa muun muassa ”pienimuotoisiksi”, ”ei niin vakaviksi” tai ”ei niin suuriksi”. Haastateltavista puolet mainitsi, että vanhemmalla saattaa esiintyä pienimuotoisia psyykkisiä ongelmia. Haastatteluissa sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan tarkemmin määritelleet sitä, mitä pienimuotoisilla psyykkisillä ongelmilla tarkoittivat. Ainoastaan yhden sosiaalityöntekijän haastattelussa vanhemman psyykkinen ongelma määrittyi masennukseksi. Lisäksi muutama haastateltava mainitsi vanhemman lievän päihdeongelman olevan perhepalveluiden asiakkuuteen määrittävän lapsen vanhemmalla mahdollinen. Sitä, mitä lievällä päihdeongelmalla tarkoitettiin, ei aineistossa selvinnyt.

Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että luokittelu perhepalveluiden asiakkuuteen edellyttää lapsen tai vanhemman ongelman määrittymistä lieväksi. Mitä vakavammaksi sosiaalityöntekijä määrittelee lapsella tai vanhemmalla esiintyvän ongelman, sitä todennäköisemmin sosiaalityöntekijä kategorisoi lapsen lastensuojelun asiakkaaksi. Haastateltavista enemmistö oli myös sitä mieltä, ettei vanhemmuudessa esiinny suuria puutteita, mikäli lapsi määrittyy perhepalveluiden asiakkuuteen. Ongelmatyönjako näyttäytyy aineistossa siten, että perhepalveluihin katsotaan kuuluvan pienimuotoisemmat ongelmat ja lastensuojelun tehtäväkenttään vakavammat ja suuremmat ongelmatilanteet.

”Joo, vanhemmil niinku näit jaksamisen kans ongelmii tai sit siel on joton psyykkisii ongelmia et tota mut sillai kuitenkin et aika pienimuotosii jos on tää sosiaalihuoltolain mukanen asiakkuus et sit jos on vakavampi ongelma ni ne ei sit oo ehkä täs sosiaalihuoltolain mukases asiakkuudes..” (H8)

”... voi olla siis vanhemmal jonkunlaist päihdeongelmaa, mielenterveysongelmaa mut sillon ne ei oo niinkun ihan supervakavii koska muuten se menis varmaan lastensuojeluun..” (H2)

Eräs haastateltavista kategorisoi tyypillisen perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyvän lapsen vanhemman tavalliseksi vanhemmaksi. Tavallisuudella viitataan haastateltavan puheessa siihen, ettei vanhemmalla esiinny näkyviä, isoja sosiaalisia ongelmia, vaan perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyvän lapsen vanhempi voisi olla kuka tahansa meistä. Tästä kuvauksesta poikkeava, isoja näkyviä sosiaalisia ongelmia omaava vanhempi, ei kategorisoituisi tavalliseksi vanhemmaksi. Tavallisuudella viitataan myös siihen, ettei vanhemman tilanne herätä huolestuneisuutta sosiaalityöntekijässä, vaan perhepalveluiden asiakkuuden piiriin päädytään haastateltavan mukaan vanhemmalla esiintyvän syyn tai toisen johdosta.

”... tyypillinen varmasti se et tulee semmonen olo et tä on ihan tavallinen vanhempi, täs ei oo mitään erityistä mis tarvis huolestua tai ei oo mitään näkyviä, isoja sosiaalisia ongelmia vaan et syystä tai toisesta näil on nyt tämmönen, näillä vanhemmilla tai tällä on tämmönen nii ehkä just se et ei ole mitään erityistä, vaan se vois olla kuka tahansa meistä” (H7)

Perhepalveluiden asiakkuuden kriteereinä sosiaalityöntekijät mainitsivat lapsen tai perheen tarpeen sosiaalihuoltolain mukaiselle tuelle ja avulle tilanteessa, jossa myös sosiaalityöntekijä arvioi perheen tarvitsevan apua ennaltaehkäisevässä mielessä ja perhepalveluiden asiakkuus arvioidaan riittäväksi perheen tilanteeseen. Kategorisointi perhepalveluiden asiakkuuteen edellyttää lapsen ja perheen kevyempää avun ja tuen tarvetta. Haastateltavat määrittivät perhepalveluiden tarpeessa olevan lapsen ja perheen myös sosiaalihuoltolaissa mainittujen kriteereiden kautta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan perhepalveluiden asiakkuudessa lapsen kasvu ja kehitys vaarantuvat jollain tavalla, kuitenkin lievemmin kuin mitä lastensuojeluasiakkuuden puolella. Osa haastateltavista mainitsi, että mikäli lapsi määrittyy perhepalveluiden asiakkuuteen, kasvuympäristö arvioidaan palvelutarpeen arvioinnissa riittävän hyväksi. Haastatteluiden pohjalta voidaankin todeta, ettei perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyvän lapsen kasvuympäristössä esiinny suuria puutteita. Perhepalveluiden asiakkuuteen määrittäminen edellyttää lisäksi yhteistyötä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä.

5.2 Lastensuojeluasiakkuuden kategorisointi

Aineiston perusteella voidaan todeta lastensuojeluasiakkuuteen kuuluvien ongelmatilanteiden olevan moninaisempia perhepalveluiden asiakkuuteen luokiteltaviin ongelmiin verrattuna. Osa haastateltavista mainitsi lastensuojelun asiakkuuteen johtavien ongelmatilanteiden liittyvän lapsen kohdalla useimmiten vanhempaan ja nuoren kohdalla useimmiten nuoren omaan käyttäytymiseen. Lastensuojeluasiakkuuden piiriin määrittyvät ongelmat hahmottuivat myös vakavimmiksi kuin perhepalveluiden asiakkuudessa esiintyvät ongelmat. Haastatteluiden pohjalta voidaankin todeta tiettyjen lapseen ja/tai vanhempaan liittyvien ongelmatilanteiden johtavan automaattisesti lastensuojeluasiakkuuden määrittymiseen. Siten lapsella ja/tai vanhemmalla esiintyvä ongelmatilanne aiheuttaa sen, ettei perhepalveluiden asiakkuutta harkitakaan kyseisen lapsen kohdalla. Lapsen ja vanhemman ongelmien voidaan havaita toimivan kriteereinä rajatyölle: asiakkaiden rajaamista tehdään lasten ja perheiden ongelmatilanteiden mukaisesti. Osa haastateltavista mainitsi asiakkaan ongelmatilanteen vakavuuden olevan yhteydessä myös ilmoitustyyppiin, eli vakavammat ongelmatilanteet myös kirjataan lastensuojeluilmoituksena. Rajatyön näkökulmasta myös sosiaalipäivystys tunnistaa vakavampien ongelmatilanteiden kuuluvan lastensuojelun tehtäväkenttään.

”No siel on kyl sitte jo vähän vakavampii ongelmia, sillon tehdääinki lastensuojeluilmoitus kirjataan lastensuojeluilmoituksena sitte jo, päivystys kirjaa ne..” (H10)

Vanhemmalla esiintyvät (vakavammat) päihde- ja/tai mielenterveysongelmat mainittiin kaikissa haastatteluissa lastensuojeluasiakkuuden piiriin määrittyväksi ongelmaksi. Aineiston mukaan vanhemman (vakavampien) päihde- ja/tai mielenterveysongelmien katsotaan vaarantavan niin lapsen terveyttä ja kehitystä kuin lapsen kasvuolosuhteitakin. Erään haastateltavan mukaan vanhemman päihde- ja mielenterveysongelmat johtavat lastensuojelun asiakkuuden määrittymiseen silloin, kun terveydenhuollon tuki osoittautuu riittämättömäksi ja, kun vanhemman ongelman katsotaan vaikuttavan lapseen. Enemmistö haastateltavista ei maininnut vanhemman päihdeongelmaa lainkaan perhepalveluiden piiriin lukeutuvaksi ongelmaksi. Päihde- ja/tai mielenterveysongelmat tulkittiin vakaviksi ongelmiksi siksikin, koska niiden katsottiin kietoutuvan vanhemman muihin ongelmiin. Aineistossa vanhemman päihde- ja/tai mielenterveysongelmat yhdistettiin useampaankin ongelmaan, tällaisia olivat esimerkiksi elämänhallinnan puutteet, vanhemmuuden puutteet, vanhemman

jaksamattomuus, väkivalta ja ongelmien kasaantuminen. Seuraavassa sitaatissa sosiaalityöntekijä mieltää päihde- tai mielenterveysongelman ongelmaksi, joka heikentää sekä vanhemmuutta että vanhemman kykyä huolehtia lapsestaan.

”... joka vie sitä vanhemmuutta ja sitä kykyä niinku huolehtii lapsest eli just nää päihde-tai mielenterveys..” (H5)

”... semmostaki jonkun verran et jos on niinku kykenemätön sillai et ei oikeen niinku kykene hoitamaan niitä lapsii.. (H8)

”... vanhemmuus ei oo hallinnassa ja välttämättä ei osata olla vanhempia sille lapselle, läsnä välttämättä edes saatikka et ei niinkun sitten osata toimia niin et et laitetaan rajoja tai et laitetaan rajoja hirveesti mut ei sit huomata antaa niinku sitä muuta huomiota, rajoja ja rakkautta mitä pitäis niinkun lyhyesti sanottuna antaa niin niin sit, jompikumpi tai molemmat jää sitte vaille” (H10)

Valtaosa haastateltavista mainitsi vanhemmuuden puutteet lastensuojelun asiakkuuteen kuuluvaksi ongelmaksi. Ensimmäisessä sitaatissa vanhemmuuden puutteet määrittivät vanhemman kykenemättömyydeksi vastata lapsen kasvatuksesta ja hoidosta. Ilmaisulla ”jonkun verran” viitataan ilmiön esiintyvyyteen. Jälkimmäisessä sitaatissa vanhemmuuden puutteilla tarkoitetaan vanhemman osaamattomuutta toimia vanhempana lapselle. Vanhemmuuden puutteista kertoo rajojen, rakkauden ja huomion vääränlainen suhde. Samalla sosiaalityöntekijät tulevat vakuuttaneiksi olemassa olevasta sosiaalisesta ongelmasta ja ongelmaan puuttumisen oikeutuksesta. Vanhemmuuden puutteista nähdään seuraavan lapsen turvattomuutta sekä toisaalta vanhemmuustyyliin periytymistäkin. Vanhemmuuden puutteet lukeutuivat lastensuojelun asiakkuutta vaativaksi ongelmaksi sellaisenaan, toisinaan vanhemmuuden puutteiden nähtiin liittyvän muihin vanhemman ongelmiin, sekä ulottuvan esimerkiksi sukupolvien välisiin suhteisiin.

Myös lapsen ja vanhemman välinen vuorovaikutus nähtiin osana vanhemmuutta. Seuraavassa esimerkikikatkelmassa lapsen ja vanhemman välinen vuorovaikutus osoittautuu ongelmaksi, jossa yleensä ilmenee ”häikkää”, ja johon lastensuojelun keinoin pyritään pureutumaan. Esimerkikikatkelmassa ”mihi on itsekki kasvanu” ja ”joutunut kokemaan” sosiaalityöntekijä viittaa

perheongelman periytymiseen ja mallioppimiseen. Ongelmien siirtyminen sukupolvilta toiselle korostaa perheongelman todellista olemassaoloa.

”No se on just yleensä se mis on sit jotain häikkää et tota se jotenki sitä lasta ei vanhempi ei nää sitä lasta ihan niinku niinkun lapsi ansaitsisi tulla nähdyksi ja sit semmost kyvyttömyyttä olla siin vuorovaikutukses sit sillai riittävästi, se on sit niit omii mihi on itsekki kasvanu ja mitä on joutunut kokemaan et ne on niit tosi, mihin yleensä aina koitetaan pureutuu siihen heijän väliseen vuorovaikutukseen..” (H3)

Vanhempien traumaattiset kokemukset ja ylisukupolvinen lastensuojeluasiakkuus hahmottuivat valtaosan haastattelussa ongelmiksi, jotka melko usein näyttäytyvät lastensuojelun asiakkuudessa. Aineiston mukaan ongelmaksi nämä muodostuivat muun muassa siksi, koska niiden nähtiin vaikuttavan vanhemman avun vastaanottamiseen, ja toisinaan myös vanhemman taitoihin toimia vanhempana. Tällöin ongelmien voidaan katsoa ulottuvan myös lapseen ja vaarantavan lapsen terveyttä ja kehitystä. Erään haastateltavan mukaan vanhemman elämänhistoriaa käsitellään harvemmin jo palvelutarpeen arvioinnin aikana, toisinaan vanhemman elämänhistorian tarkastelu on kuitenkin jo arviointivaiheessa mahdollinen.

”... ylisukupolvisia ongelmia niin kyl mä sillain et jos käy sitä vanhemman, monesti palvelutarpeen arviointivaihees ei viel päästä siihen et olis niin läheinen suhde tai ehtis mut et käy, käy jotain vanhemman omaa elämänhistoriaan mut joillain päästään heti ensimmäisen kerran et se tulee luontevasti..” (H7)

”... lastensuojelus voi olla semmosii asiakkaita mil on sit jotain tekijöitä mitkä vaikeuttaa sitä avun saantia et se voi olla joku tällöinen sukupolviin liittyvä asia et siel on jo ollu sijoituksia entuudestaan.. (H1)

Toisaalta eräs haastateltavista toi esille, että kuormitustekijöiden kasaantuessa myös lastensuojelun asiakkuuden tarpeessa voi toisinaan olla kuka tahansa. Haastateltavan mukaan kuormitustekijät liittyvät useimmiten sekä lapsella että vanhemmalla esiintyviin tuen tarpeisiin.

”... periaattees kuka tahansa voi tarvita jotain lastensuojelun tukea jos tulee riittävästi näit kuormitustekijöitä et monesti ne liittyy siihen et monesti niinku sekä lapses et aikuisessa on jotain tuen tarvetta..” (H1)

Aineiston mukaan myös perheväkivalta, lapsen laiminlyönti ja kaltoinkohtelu, kuin myös epäily näistä, määrittivät lastensuojelun piiriin kuuluviksi ongelmiksi.

”... jotain väkivaltaa perheessä.. Lapsen laiminlyönti, jos on pahoi laiminlyöntejä niin sillon se on mun mielest lastensuojeluasiakkuus, oikeestaan aina” (H8)

”... epäily koti tai siis perheväkivallasta” (H10)

Lapseen tai nuoreen liittyvistä lastensuojelun asiakkuuteen määrittävistä ongelmatilanteista jokainen haastateltava mainitsi nuorella esiintyvät päihde- ja mielenterveysongelmat. Osa toi esille lapsen vakavammat oireilut, itsetuhoisuuden ja rikollisuuden. Enemmistö haastateltavista mainitsi myös lapsen tai nuoren koulunkäyntiongelmia. Sosiaalityöntekijät tulkitsivat lapsella esiintyvien ongelmien olevan peräisin perheestä - toisinaan suoremmin, toisinaan taas epäsuoremmin (vrt. Forsberg 1995). Esimerkiksi seuraavassa esimerkkikatkelmassa nuoren koulunkäyntiongelmia, väkivaltaisuus, rikollisuus sekä päihteidenkäyttö piirtyivät oireiksi jostakin perheongelmasta.

”... joko käyttää päihteitä tai laiminlyö koulunkäynnin tai on on tota väkivaltanen tai tekee rikoksia tai niinku sillä tavalla oireilee..” (H5)

”... usein vanhempien parisuhteessa jos vielä ollaan yhdessä niin jonkinlaista ongelmaa mikä sitte saattaa näkyä lapsen oireiluna..” (H7)

Edellä esille nostamassani aineistoesimerkissä sosiaalityöntekijä tulkitsee lapsen oireilun perheongelmaksi, seurauksena vanhempien parisuhdeongelmasta. Ilmauksellaan ”usein” sosiaalityöntekijä viittaa kuvaamaansa perheen ongelmatilanteen esiintyvyyteen lastensuojelun asiakaskunnassa.

Enemmistö haastateltavista ei maininnut koulunkäyntiin liittyviä ongelmatilanteita lainkaan perhepalveluiden asiakkuuden piiriin määrittyväksi, siten voidaan ajatella koulunkäyntiin liittyvien ongelmien määrittyvän joidenkin haastateltavien mukaan lähestulkoon aina lastensuojelun asiakkuuden piiriin kuuluvaksi ongelmaksi. Osa haastateltavista mainitsi lastensuojelun asiakkuuteen luokiteltavien koulunkäyntiongelmien olevan vakavampia ongelmia. Vakavimmilla koulunkäyntiongelmilla tarkoitettiin esimerkiksi lapsella tai nuorella esiintyviä suurempia koulupoissaoloja ja totaalista koulunkäymättömyyttä. Aineistojen perusteella koulunkäyntiongelman voidaan havaita määrittyvän palvelutarpeen arvioinnin aikana ongelmaksi, jolla perustellaan lastensuojelun asiakkuuden välttämättömyyttä. Useimmiten lapsella tai nuorella esiintyvän koulunkäyntiongelman nähtiin kielivän myös muista ongelmista

”... sit on kyl aika paljon niinku isoi kouluongelmiiki lapsilla et esimerkiks tosi paljon poissaoloja koulusta ja sit siel paljastuu usein taustalt jotain muutaki..” (H9)

”... vakavampaa oireilua, lapsi on jääny kokonaan koulust pois, ei oo käyny pitkään aikaan tai sitte poissaoloja on on sata määrin kenties, kyl ne ongelmat sitte on paljon suurempia ja raskaampia sit siin vaihees..” (H10)

”... koulunkäyntiongelmat, mikä sit on muna ja kana missäkin mutta sillai se voi olla se millai oireilee..” (H7)

Palvelutarpeen arvioinnin aikana lastensuojeluasiakkuutta tarvitsevan lapsen ja/tai vanhemman elämäntilanne kategorisoidaan ongelmalliseksi. Useamman haastateltavan mukaan lastensuojeluasiakkaaksi määrittäminen edellyttää usein lapsella, nuorella tai vanhemmilla esiintyvää, määriteltävissä olevaa ongelmaa, johon sosiaalityöntekijän on puututtava. Valtaosa sosiaalityöntekijöistä määritteli lastensuojeluasiakkuuden tarvetta vaativan tilanteen

lastensuojelulain mukaisesti, eli joko kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen tervettä kehitystä, tai lapsi itse vaarantaa sen omalla käyttäytymisellään. Eli lastensuojelun asiakkuutta tarvitaan silloin, kun vanhemmalla esiintyvä ongelma vaikuttaa lapsen kasvuun ja kehitykseen, tai ne vaarantuvat lapsen oman käyttäytymisen seurauksena. Valtaosa haastateltavista mainitsi lastensuojelun asiakkuuteen määrittämisen edellyttävän lastensuojelun tukitoimien tarvetta. Aineiston perusteella voidaan kuitenkin todeta, ettei aina tukitoimien tarvekaan ole edellytys lastensuojelun asiakkuudelle, sillä toisinaan myös perheen tilanteen seuraaminen voidaan nähdä lastensuojelun tukitoimena.

”... mun mielest ei tarvi välttämät olla mitään tukitoimeekaan et joskus mullaki on semmosii asiakkait mis on vaan se tilanteen seuranta, niinku tavallaan tukitoimena.. sitä tilannet tavallaan seurataan, jos ei siin oo nyt semmost hengenhätään et se olis kiireellisen sijotuksen paikka kuitenkin..” (H8)

Haastateltavien mukaan lastensuojeluasiakkuuden kriteereiden on oltava myös joustavia, sillä toisinaan lastensuojeluasiakkuuteen määrittyy myös sellaisia lapsia ja perheitä, jotka eivät lastensuojelulain mukaisesti kuuluisi lastensuojeluasiakkuuden piiriin.

”... et vaik se lapsen käytös oikeesti vaarantais tai vanhemmat ei vaarantais häntä mut sit on vaan pakko, pakko avata sen takii asiakkuus ku ei niit palveluit saa muualta et seki riippuu kyllä et vaikka toi on mun oma määritelmäni ni sen on pakko olla tosi joustava” (H6)

”No se et se perhe ei nyt pärjää niinku omillas, he tarvii siihen ulkopuolist tukea että se lapsen tilanne menee paremmaks ja tota.. he ei sitä itsellään pysty ratkasee..” (H7)

Lastensuojeluasiakkuuden kriteeriksi mainittiin myös perheen tilanteen muutosvaatimus, jota perhe ei kykene saavuttamaan ilman lastensuojelun asiakkuutta. Täten perheen ongelman nähdään olevan ratkottavissa ainoastaan sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden ja lastensuojelun tarjoamien tukitoimien avulla.

5.3. Asiakkuuksien raja ja luonne

Enemmistö haastateltavista oli sitä mieltä, että asiakkuuden määrittäminen perhepalveluihin tai lastensuojeluun tuottaa toisinaan haasteita. Näistä jokainen vastasi luokittelun olevan tietyissä, useimmissa tilanteissa erityisen selkeää. Kategorisointi osoittautui selkeäksi silloin, kun asiakas tunnustetaan lastensuojelun asiakkaaksi, eli sekä asiakkaan ongelmatilanne, että asiakkaan tarvitsema tukitoimi kuuluvat lastensuojelun organisaation piiriin. Vastaavasti luokittelu perhepalveluiden asiakkuuteen on helppoa silloin, kun lastensuojeluasiakkuuden kriteerit eivät täyty, perheen tuen tarve on määriteltävissä perhepalveluiden organisaatioon kuuluvaksi ja, kun sosiaalityöntekijä tunnistaa asiakkaan perhepalveluiden asiakkaaksi. Eli siis silloin, kun sosiaalityöntekijä katsoo sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden olevan riittäviä lapsen ja perheen tilanteeseen.

”Ei se aina oo, joskus on tosi helppo on niinku sellasiiki tapauksii missä niinku saman tien tiiät ettei tä voi olla muuta ku lastensuojeluasiakkuus ja toisaalta just et tietää et täs ei niinku mitenkään oo niinku tarvet lastensuojeluasiakkuudelle..” (H5)

Seuraavassa aineistoesimerkissä voidaan huomata, että perhepalveluiden asiakkuuteen määrittäminen on helppoa silloin, kun lapsella ja/tai vanhemmalla ei esiinny suuria ongelmia, ja kun perheellä esiintyvä tuen tarve määrittyy pieneksi, eli perheen tuen tarpeisiin pystytään vastaamaan perhepalveluihin kuuluvien tukihenkilön tai tukiperheen avulla.

”... tietyis tapauksis se on helppo jos on vaan joku ettei oo mitään isoi ongelmii siellä ja sit on vaikke se tuen tarve on vaikka tukihenkilö tai tukiperhe, ni sillen se on helppo” (H8)

Aineiston mukaan asiakkuuden määrittäminen osoittautui haastavaksi silloin, kun sosiaalityöntekijä joutuu arvioimaan perhepalveluiden asiakkuuden riittävyttä lapsen ja perheen tilanteeseen. Tulkitsen määrittelyvaikeuden syntyvän joko lapsen tai vanhemman ongelman sekä näiden ratkaisukeinojen osittaisesta määrittelemättömyydestä. Vielä palvelutarpeen arvioinnin aikana lapsen ja vanhempien ongelmien luonne ja laajuus eivät ole täysin hahmottuneet sosiaalityöntekijälle. Ajattelin rajatapauspohdinnan kietoutuvan tietyllä tavalla myös sosiaalityöntekijän omiin toimintatapoihin kevyemmän asiakkuuden ensisijaisuuden periaatteesta, ja toisaalta myös työntekijän

tavoitteeseen asiakkuuden määrittelyn osuvuudesta. Seuraavassa aineistoesimerkissä voidaan nähdä vanhemmuuden ja tuen tarpeen arvioinnin olevan yhteydessä asiakkuuden määrittelyvaikeuteen.

”No ei se aina oo kyl helppo.. ku sitä mieltii niinku, mieltii sitä tuen tarvetta, sitä vanhemmuutta ja kaikkee ni on se välil vaikee, vaikee aatella et tarvitaaks täs lastensuojeluu vai riittäaks sosiaalihuoltolain mukaan” (H9)

Seuraavassa esimerkkikatkelmassa lastensuojelun asiakas kategorisoituu moniongelmaiseksi sekä vanhemman että lapsen ongelmien määrän vuoksi. Esimerkkikatkelman mukaan lapsen ja vanhemman ongelmien määrä aiheuttaa lähes automaattisesti pohdintaa perhepalveluiden asiakkuuden riittävydestä.

”Nä meidän asiakkaat on aika usein semmosii moniongelmaisii et siel on paljon kaikkee erilaista et on vanhemmil omat ongelmat ja lapsil omat ongelmat ja sit ku niit ongelmii on tarpeeks paljon ni sit, sit siin väistämättäki joutuu miettimään sitä et onks tää nyt kuitenkin lastensuojelu..” (H8)

Aineiston perusteella voidaan todeta rajatapauspohdintaa syntyvän myös organisaatioiden tarjoamien palveluiden kautta. Enemmistö haastateltavista, jotka mainitsivat asiakkuuden määrittämisen olevan toisinaan haastavaa, toivat haastattelussaan esille myös organisaatioiden palveluiden aiheuttavan ristiriitaa asiakkuuden määrittämiselle. Aineiston mukaan tällainen tilanne syntyy esimerkiksi silloin, kun sosiaalityöntekijän mukaan vanhemmuudessa ei esiinny puutteita, mutta perhepalveluiden suppeampien palveluiden vuoksi lapsi on määritettävä lastensuojelun asiakkuuteen. Kyseisessä tilanteessa asiakkaat ovat rajapinnalla, sillä mikäli palveluita olisi perhepalveluiden kautta saatavilla, asiakkaat eivät päätyisi lastensuojelun asiakkuuteen. Siten palvelut aiheuttavat asiakkaiden rajaamista. Seuraavassa luvussa käsitellään enemmän sitä, miten organisaatioiden palvelut tulevat osaksi asiakkuuden määrittelyä.

”... joissain se on tosi, tosi hämärä raja mut se johtuu enemmänki siitä sit et mitä (kaupunki) niinku antaa tarjota et jos jos ne ois niinku erit ni sit se varmaan olis myöski helpompaa niinku jos palveluit sais sillä tavalla” (H6)

”... miettii joskus sen et et niinku ei asiakkuutta vai sosiaalihuoltolain mukasen asiakkuuden kannalt ni siin voi olla joskus sellanen et missä se on se niinku se viiva tavallaan koska just niinku mä sanoin et ainahan elämäs voi olla erilaisii hankaluuksii ja joko vanhemmalla tai lapsel saattaa olla jotain erityishaastetta mut sit siin on just se et eikai kaikki ihmiset voi kuitenkaan hypätä sille puolelle et ne tarvii niinku jotain palveluu et esimerkiksi jos ois niin et yksinhuoltajuus ja ADHD diagnoosin omaava poika ni niit on vaik kuin paljon ja jos se ois aina niinku se, aina siin on vähän haastava tilanne siis sekä sen yksinhuoltajuuden että sen ADHD:n suhteen ni jos ne kaikki ois tääl asiakkuudes ni miten meijän tukiperheet ja tukihenkilöt ja muut riittäis” (H5)

Edellä tuodun aineistoesimerkin mukaan luokittelu osoittautuu toisinaan myös silloin hankalaksi, kun sosiaalityöntekijä arvioi perhepalveluiden asiakkuuden ja asiakkuuden avaamatta jättämisen väliltä. Luokittelun tekee tällöin haastavaksi vanhempien senhetkisen elämäntilanteen sekä lapsella ja/tai vanhemmalla esiintyvien erityishaasteiden arviointi. Tilanteessa sosiaalityöntekijän on arvioitava, pärjääkö perhe ilman perhepalveluiden tukea vai täytyvätkö edellytykset perhepalveluiden asiakkuuteen. Esimerkkikatkelmassa yksinhuoltajuus ja/tai ADHD diagnoosin omaava poika määrittyy haastavaksi tilanteeksi lähes aina, kuitenkin jokainen kyseisiä kriteereitä täyttävä ei määrity perhepalveluiden asiakkuuteen. Toisinaan myös sosiaalityöntekijän on tehtävä asiakkuuden rajaamista: mikäli kaikki lapsiperheet siirtyisivät perhepalveluiden asiakkuuden puolelle, herää huoli perhepalveluiden asiakkuudessa tarjottavien palveluiden riittävydestä.

6 PAIKALLINEN ONGELMATYÖNJAKO MÄÄRITTELYN TAUSTALLA

6.1 Organisaatioiden palvelut määrittymisprosessin osana

Kaupungissa, jossa haastattelut suoritin, lastensuojelun tukitoimiin sisältyvät taloudellinen tuki, tukiperhe, lapsiperheiden kotipalvelu, lastensuojelun perhetyö, nuorille intensiivinen perhetuki, ammatillinen tukihenkilö, vapaaehtoinen tukihenkilö, erilaiset ostopalvelut, erilaiset perhekuntoutukset, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä avohuollon sijoitukset. Sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin kuuluvat vapaaehtoinen tukihenkilö, tukiperhe, sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö sekä lapsiperheiden kotipalvelu.

Aineiston mukaan tarjolla olevat palvelut vaikuttavat toisinaan paljonkin asiakkuuden määrittymiseen. Mikäli arvioinnin aikana sosiaalityöntekijä kokee, että lapsi ja/tai perhe ovat järeämpien tukitoimien tarpeessa, sulkeutuu perhepalveluiden asiakkuus valinnan ulkopuolelle. Siten lastensuojelun tukitoimien tarve on selkeä syy lastensuojeluasiakkuuteen määrittymiselle. Samoin, jos sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut arvioidaan riittäviksi lapsen ja perheen tilanteeseen, asiakas useimmiten määrittyy perhepalveluiden asiakkuuteen. Palveluiden vaikutus on selkeä silloin, kun asiakas tunnistetaan lastensuojelun asiakkaaksi ja, kun lastensuojelun tarjoamat palvelut ja tukitoimet katsotaan asiakkaan tilanteeseen soveltuviksi.

”... sit ku on semmosii et se olis oikeesti niinku shl mut sit, sit siel ei saa niit palveluit mitä ehkä tarttis ni sit siin joutuu ehkä pohtimaan et et sit mitä tekee et avaaks lastensuojeluasiakkuuden sen takii et voi tarjota..” (H6)

Paikallinen ongelmatyönjako näyttäytyykin aineistossa siten, että organisaatioiden olemassa olevat palvelut tulevat osaksi asiakkuuden kategorisointia. Aineiston perusteella perhepalveluiden suppeammat palvelut ja palvelun saamisen viive aiheuttavat toisinaan tilanteita, jolloin perhepalveluiden asiakkaaksi tunnistetun lapsen ja perheen kohdalla on pohdittava lastensuojelun asiakkuuteen määrittämistä. Eli tilanteessa, jossa lastensuojelullista huolta lapsen ja perheen tilanteesta ei herännyt, eivätkä lastensuojelulain mukaiset edellytykset lastensuojeluasiakkuudelle täyty. Lastensuojelun tarjoamat palvelut nähdään tilanteessa kuitenkin asiakkaan ongelman ratkaisuna. Enemmistö mainitsi lastensuojelun tukitoimiin kuuluvien ammatillisen tukihenkilön ja taloudellisen tuen aiheuttavan tällaisia tilanteita. Haastatteluissa esille nousi myös lastensuojelun perhetyö, tietyt ostopalvelut sekä intensiivinen perhetuki, joiden joissain tilanteissa, edes lyhyinä interventioina, toivottiin olevan mahdollisia tukitoimia myös perhepalveluiden asiakkuuden puolella.

”... kyl ne joskus valitettavasti vaikuttaa ihan se et ku tietää että jotakin palveluu ei ookaan tarjolla niinku sosiaalihuoltolain mukasesti ni sitte okei alotetaanpa lastensuojelun asiakkuus ni sit pystytään järjestämään ostopalveluna esimerkiksi sitte sitä mikä nyt vois olla sit siellä ihan sosiaalihuoltolain mukasenakin palveluna” (H10)

”No se on ainaki yks että mist on paljon puhuttu nä tukihenkilöasiat et et joskus aattelee lapsi vois hyötyä tukihenkilöstä mut sit ku tietää et sen saamises kestää niin älyttömän kauan ni sit täytyy miettii et pitääks avata sen takia toi lastensuojeluasiakkuus et saa sen ammatillisen tukihenkilön..” (H9)

Seuraavasta aineistoesimerkistä voidaan huomata, että organisaatioihin lukeutuvat palvelut voivat toisinaan toimia myös asiakkuuden määrittäjänä tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijä punnitsee asiakkuuksien määrittämisen väliltä.

”... joskus se (asiakkuus) vois olla, vois olla kyl kumpi vaan, sit saattaa olla et se saatavilla oleva palveluki saattaa sen sitte ratkasta vaan että, että kumpi se on” (H7)

Alla olevasta esimerkkikatkelmasta voidaan kuitenkin huomata, ettei lastensuojelun asiakkuuteen määrittäminen haittaa perhettä, mikäli perhe itse haluaa apua johonkin tiettyyn ongelmaan ja tarjottava palvelu on mahdollinen ainoastaan lastensuojelun asiakkuudessa. Haastateltavan mukaan myös perheet ovat tietoisia siitä, miksi määrittävät lastensuojelun asiakkuuteen. Siten rajatyötä perustellaan kyseisissä tilanteissa myös perheille.

”...pakko ottaa se siihen lastensuojeluun mut ei ihmisii, hehän tietää tietenki sen et ei he niinku salaa siihen joudu eikä muuta et kyl se on heilleki sanottu niinku tavallaan et tä kuulostaa nyt sellai et meidän tämmönen tämmönen palvelu ois niinku oikeenlainen mut et tä on lastensuojelupalvelu ni ei niit oo hetkauttanu se et he on lastensuojeluasiakkait sit sen hetken koska he haluaa siihen asiaan apuja, tietyst laadukast apua ja niin pois päin ni ei se nyt oo haitannu sillä taval siis..” (H5)

”... sit täl hetkel ihan semmoset et lapsi voi olla, voi olla vaikka Touretten syndrooma tai joku tämmönen neurologinen et ei oikeesti olis vanhemmuudes mitään niinku et vanhemmuus ois vahvaa mut sitte ku lasten psyka tai nuorten psyka ei tarjoo niit palveluit ni sitten ne ohjataan meille et täl hetkel on semmosiiki tosi paljon et sit me otetaan koppi semmosest mikä ei meil kuuluis et ei oo semmost lastensuojelullist niinkään mut mut sit ku palveluit ei saa muualta..” (H6)

Rajatyö näyttäytyy aineistossa myös lasten- ja nuortenpsykiatrian sekä lastensuojelun tai perhepalveluiden välisenä rajanvetona. Aineiston mukaan sekä perhepalveluiden asiakkuuteen, että lastensuojelun asiakkuuteen tulee toisinaan sellaisia lapsia ja perheitä, jotka eivät saa tarvitsemiaan palveluita asioimansa auttamistahon eli psykiatrian piiristä. Tällöin organisaation piiriin lukeutuvat palvelut yhdessä perheiden tarpeiden kanssa ohjaavat asiakkuuden määrittymistä. Yllä olevasta aineistokatkelmasta voidaan havaita lastensuojelun viimesijaisiin vastuu lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta. Sosiaalityöntekijä perustelee lastensuojelun asiakkuuden edellytysten täytymättömyyttä sillä, ettei vanhemmuudessa esiinny puutteita. Sosiaalityöntekijän mukaan asiakas ei kuuluisi lastensuojelunkaan piiriin, mutta ”koppi” on kuitenkin otettava, koska palveluita ei ole muutenkaan kautta järjestettävissä.

6.2 Yhteistyökumppanin vaikutus asiakkuuden määrittymiseen

Aineiston perusteella toisen viranomaisen tekemällä ilmoituksella osoittautui olevan jonkinlainen vaikutus asiakkuuden määrittymiseen, vaikka sosiaalityöntekijä itse tekee lopullisen päätöksen asiakkuudesta. Toisen viranomaisen tekemää ilmoitusta pidetään sekä luotettavana, että tiedon keräämisen kannalta hyödyllisenä, sillä toiselta viranomaiselta on mahdollista saada lisätietoa perheen tilanteesta. Viranomaisten ammattitaitoon myös luotetaan, sillä ammattitaitonsa kautta viranomaisen uskotaan tunnistavan lapsella ja vanhemmilla esiintyviä ongelmia. Toisinaan viranomainen on myös saattanut työskennellä asiakkaan ongelmatilanteen parissa pidemmän aikaa, jolloin asiakkaan ongelmatilanteeseen on pyritty löytämään ratkaisua kyseisen auttamistahon piirissä.

”... sanotaan et vanhempi ois tullu päihtyneenä hakemaan lasta ja se on niinku viranomaisen tekemä ja se on ihan niinku niinku faktaa.. tai sit niin et joku paikka joku viranomaistaho on niinku pitkään ja se lukee siin ilmoitukses on niinku yrittänyt tehdä sitä tätä ja tota ja se huoli on niinku kertyny eikä sitä oo pystytty niinku auttaa ja riittävästi siihen tilanteeseen ni kyl mä sit siihen suhtaudun niinku sillai et se ei oo mikään yksittäinen hetken asia mis on niinku tullu se huoli vaan et se on todellaki kertyny ja se on niinku painokkaasti siin ilmottanu et sillä tavalla joo vaikuttaa varmaan” (H5)

”... vaikuttaa tavallaan et, et ainaki sen tiedon keräämisen kannalta et jos se on joku toinen viranomaisen esimerkiksi ni sit on antaa niinkun tiettyy toisenlaistkin tietoo mitä itsekin käyttää ja

ehkä silloin se ensimmäinen viranomainen on jo tehnyt tietynlaista arviointia kun hän on päättänyt ilmoituksen ylipäättään tehdä..” (H2)

Rajatyö näyttäytyy muiden viranomaisten tekemissä ilmoituksissa siten, etteivät viranomaiset näe asiakkaan ongelmatilanteen kuuluvan heidän työkenttäänsä, vaan katsovat asiakkaan ongelmatilanteen lukeutuvan lastensuojelun tai perhepalveluiden piiriin. Silloin, jos toisen auttamistahon piirissä asiakkaan ongelmatilannetta on yritetty korjata pidemmän aikaa, voidaan rajatyön näkökulmasta ajatella tietyn rajan ylittyneen, jolloin asiakkaan tai potilaan ongelmatilanteen ei enää katsota kuuluvan heidän asiantuntijuutensa ja työkenttäänsä kuuluvaksi. Samalla asiakasta pyritään rajaamaan pois heidän kentältään, toisen tahon piiriin. Toisinaan asiakkuus voi säilyä myös vanhassa paikassa, mutta esimerkiksi asiakkaan kokonaisvaltaisemman tuen mahdollistamiseksi saatetaan kaivata lastensuojelun tai perhepalveluiden tukea.

”... tietenkin sitä tommosia ei aloiteta se asiakkuus ni voidaan sitä konsultoida myös muita tahoja ei se ei oo niinku välttämättä sen sosiaalityöntekijän yksin päätös ei siinä palvelutarpeen arvioinnissakaan on se kohta ei mikä on niinku muiden näkemys siitä muiden viranomaisen näkemys siitä asiakkuudesta..” (H1)

”... jotain kontakteja jonnekin kasvatus- ja perheneuvolaan tai just psykiatrian polille tai minne vaan ja sitä sovitaan että sinne sitä tietoa kysytään myös sieltä ei se jää niinku jos laps on päiväkodissa ni sitä kysytään sieltä sitä ei miltä vaikuttaa, minkö lapsi ja toisaalta miten se yhteistyö vanhemman kanssa koska sielähän se laps on ikäistensä kanssa ja he on sitä sellaisia jotka näkee joka päivä ei jos täs näkee vaan kerran suurin piirtein tai kaksi” (H5)

Neuvottelua asiakkuudesta käydään tarvittaessa myös muiden perheen yhteistyötahojen kanssa. Koska palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa vireille tultuaan, voidaan tietoa kerätä niiltä yhteistyökumppaneilta, jotka näkevät lasta päivittäin, toisin kuin sosiaalityöntekijät, jotka haastatteluiden perusteella tapaavat vanhempia ja/tai lasta yhteensä kolmisen kertaa palvelutarpeen arvioinnin aikana. Haastatteluiden perusteella voidaankin havaita, että yhteistyötahoilta saadaan tiedon lisäksi myös tietynlaista tukea asiakkuuden määrittämiselle.

Rajatyö näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa myös siten, että asiakkuuden määrittäminen ja asiakkaan tarvitsemista interventioista ja tukitoimista päättäminen kuuluvat sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen. Vaikka haastateltavat mainitsivatkin muiden yhteistyötahojen tekemillä ilmoituksella olevan jonkinlainen vaikutus asiakkuuden määrittymiseen, lopulta asiakkuuden määrittäminen tehdään kuitenkin sosiaalityöntekijän oman ammattitaidon ja arvioinnin pohjalta. Sosiaalityöntekijän on siten aina itse vastattava tekemästään palvelutarpeen arvioinnista ja asiakkuuden määrittämisestä.

”... kyl ku tulee niit tuolt terveydenhuollon puolelt ehkä niit semmosii et nyt tää lapsi tarttis sijottaa niinko et siit lähetää et sijottakaa tämä ni kyl sit siin huomaa et enemmän niitten kans on niinko eri mieltä asiast et, et tota nii no ei taaskaan voi nyt ihan suoraa sanoo et aina näin mut mut et nyt siis et ei semmosii tilaustukitoimii ni kyl siin aina tulee vähän semmonen vastahanka et et ei täältä tollai tilata et me arvioidaan niinko täl omal ammattitaidol se ja ku meijät erottaa muist ammattilaisist se et me mennään sinne kotiin et me saadaan se kotitilanne selville et koulu saa lapsen tilanteen muuten ja terveydenhuolto sen terveyden tilanteen mut meil on se etu et me saadaan pengottuu se kotiasia paremmin ni sit voiki selvitä se, et se ois just se vihoviiminen asia sijottaa laps, ottaa pois sielt kotoo jos se on siel kotoo semmonen dynamiikas se ongelma.. mut et ni vaikuttaa mutta sit sitä haastetaan kuitenkin sitä heijän lähtötoivettaan siinä et täytyy se oma arvio olla, ei sitä voi niin olla et ku sit siel on oma nimi alla siin päätökses ni sit selittää et ku noi, noi sano et mä teen näin” (H3)

Edellä esille nostamassani aineistoesimerkissä voidaan havaita, että asiakkaan ongelmatilanteen ja asiakkaan tarvitsemien tukitoimien arviointi tehdään sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden pohjalta. Aineistoesimerkin mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijä eroaa muista ammattilaisista siten, että: ”me mennään sinne kotiin et me saadaan se kotitilanne selville.” Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus on havaittavissa myös lastensuojelua ohjaavien keskeisten periaatteiden kautta. Lastensuojelulain (417/2007, 4 §) mukaan lastensuojelun keskeisiin periaatteisiin kuuluu avohuollon tukitoimien ensisijaisuus, mikäli lapsen etu ei muuta vaadi. Myös Heinon (1997, 364) tutkimuksessa ilmeni, että vaikka sosiaalityöntekijät luottivatkin muiden yhteistyötahojen tekemiin lastensuojeluilmoituksiin, ei aina asiakkuusprosessissa toimittu kuitenkaan muiden ammattilaisten tekemien arviointien mukaisesti.

”... jotenkin vaikuttaisi et tänä päivän meil tulee ihan hirvittävästi ilmoituksii koulupoissaoloista ja niit tulee täs kohtaa (toukokuun lopulla) mikä niinku asettaa todella ison tämmösen moraalisen kysymyksen kouluille..” (H4)

Haastateltavat toivat esille myös kritiikkiä joidenkin yhteistyötahojen puuttumattomuuteen lapsella tai vanhemmalla esiintyvään ongelmaan. Esimerkiksi lapsella tai nuorella esiintyvistä suurista koulupoissaoloista saatetaan ilmoittaa vasta loppukeväästä. Rajatyön näkökulmasta voidaan ajatella, ettei koulun henkilökunta aina tiedä, milloin koulupoissaolot määrittyvät lastensuojelun tai perhepalveluiden organisaatiolle kuuluvaksi.

”... mä silti kritisoin sitä sillä tavalla en niinkään tätä sosiaali tai palvelutarpeen arviota vaan tätä semmost niinku viranomasten pelkoo esimerkiks sillä tavalla et on joku vaikka nyt päiväkodin tai neuvolan työntekijä joka on oikeesti huolissaan jonkun vanhemman niinku tieks et mahtaaks niil olla perheväkivaltaa tai mahtaaks se ryypätä ni sen sijaan et hän puuttuu siihen asiaan ni hän sanoo et te voitte saada sielt varmaan harrastuksiin tukea ja sit tänne tulee tai tukiperheen ja sit tänne tulee joku joka sanoo et tota ni mä tulín tänne ku neuvolast sanottiin et mä voin saada tukiperheen, se jos mä haastattelen niinku miten teijän perhees käytetään alkoholia tai päihteitä, mitä hemmettii, mitä sä nyt semmosii rupeet kysymään tai jotain..” (H5)

Toisinaan sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenottomahdollisuus saattaa aiheuttaa sen, ettei asiakkaan kanssa työskentelevä viranomainen ota kokemaansa huolta esille asiakasperheen kanssa, vaan ilmoitus tehdään sosiaalihuoltolain mukaisena yhteydenottona ja asia ikään kuin ”myydään” asiakasperheelle erilaisten palveluiden ja tukitoimien saamisen kautta. Todellisuudessa viranomainen saattaa epäillä esimerkiksi päihteidenkäyttöä tai perheväkivaltaa, mutta huolen puheeksi ottamisen sijaan asian selvittäminen siirretään eteenpäin sosiaalityöntekijän käsiteltäväksi. Tästä saattaa seurata asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen asiakassuhteen kärsimistä.

6.3 Palvelutarpeen arvioinnin määraajan ja lakien vaikutus asiakkuuden määrittymiseen

Paikallinen ongelmatyönjako näyttäytyy aineistossa myös lakien kautta, sillä sosiaalihuoltolaissa ja lastensuojelulaissa asetetut palvelutarpeen arvioinnin määräraajat vaikuttavat toisinaan asiakkuuden

määrittymiseen. Kaupungissa, jossa haastattelut toteutin, sosiaalipäivystys varaa ensimmäisen palvelutarpeen arviointiin liittyvän ajan lastensuojelun sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijöiden senhetkinen kiire ja kalentereiden tilanne vaikuttavat siihen, kuinka nopeasti perhe saa ensimmäisen aikansa. Koska esimerkiksi ensimmäinen ajanvaraus voi mennä kuukaudenkin päähän vireille tulosta, ja asiakastapaamisten peruuntuminen on myös mahdollista, ei aina lopullista asiakkuuden määritystä ole mahdollista selvittää laeissa asetettujen kolmen kuukauden aikana. Tällöin sosiaalityöntekijä saattaa perheestä kerätyn suppeamman tiedon varassa avata jommankumman asiakkuuden, ja jatkaa perheen tilanteen selvittelyä valitsemassaan asiakkuudessa. Se, kumpi asiakkuus lapselle lopulta määrittyy, selviää vasta myöhemmin. Tällöin arviointi ikään kuin jatkuu valitussa asiakkuudessa.

”... joissakin vaatii useammanki tapaamisen jos on tosi epäselvii ne, niinku ne tavallaan ne tilanteet et jos ei niist oikein saada mitään irti ekal tai tokal tapaamisella ni kyl niit sit täytyy olla mut ei niit oo kauheesti aikaa kyl sit tavata ku se on se kolme kuukautta ku ne pitää tehdä ja kalenterit on kuitenkin sen verran täynnä et tota sit sit vaan jos ei saa sitä arvioo niinku tehtyy ni sit täytyy vaan alottaa, alottaa asiakkuus” (H8)

”... ensin oli kestäny vähän aikaa se ennenku se aika niinku tuli siit ilmoituksesta, sit se viel peruuntu se aika ja sit siihen viel tarvittiin tulkki et ku mä yritin saada jonkun seuraavan ajan ja se veny ja sit oli viel niin et et tota lapset oli lähteny kesäloman viettoon aika kauas.. ni oli pakko sit sen yhden aikuisen tapaamisen perusteella itseasias avasin lastensuojeluasiakkuuden koska se tausta tai ne asiat oli sellasii vaiks mä en ollu siin kohtaa nähny sitä nuorta ollenkaan mut et kirjasin sen et niinku et seuraavaks niinku et sit se täytyy vaan avata niillä tiedoilla et tavallaan se arviointi ehkä jatkuu siis sillä tavalla et arviointi tehty et täs täytyy alottaa joku asiakkuus mut se ehkä täyskäsitys siitä et joutuu tavallaan jatkaa sen asiakkuuden puolella joskus sillä taval siis” (H5)

Mikäli sosiaalityöntekijä tunnistaa asiakkaan perhepalveluiden tai lastensuojelun asiakkaaksi, ei arviointia tarpeettomasti jatketa, vaan tällöin asiakkuus voidaan aloittaa jo heti ensimmäisen tai toisen tapaamisen perusteella. Samaten, mikäli arvioinnin aikana huomataan, ettei asiakkuudelle ole lainkaan tarvetta, selvitys päätetään aikaisemmin. Puolet haastateltavista kertoi palvelutarpeen arviointiin kuluvan keskimäärin kolme kuukautta. Aineiston mukaan sekä ajalliset resurssit, että toisinaan myös perheiden tilanteiden epäselvyys nähtiin maksimiajan kulumisen taustalla.

Seuraavasta aineistoesimerkistä voidaan huomata, että perheiden tilanteiden epäselvyys voi johtaa lastensuojeluasiakkuuden määrittymiseen silloin, kun sosiaalityöntekijälle ei ole vielä muodostunut kokonaiskäsitystä asiakkaan ongelmatilanteesta.

”... epäselvemmissä tapauksissa avaan lastensuojeluasiakkuuden et jos mul on semmonen olo et mä nään nyt ihan vaan pelkkää pinnallist oireilua mut ei oo yhtää viel päästy kiinni siihen et mikä siel on siel takana ni sit mä avaan sen lastensuojeluasiakkuuden jotenki et mul on niinku vahvempi ote siit perheest sillon..” (H3)

”No kyl mä siin aika useesti lunttaan sit tietty sosiaalihuoltolakia, eli just se et tota noini jos aattelee et mikä laps, lapsi ainakin on niinku erityisen tuen tarpeessa ni se on niinku jollain taval hänen kehitys ja terveys vaarantuu, niis kasvuolosuhteis sit kuitenkin vaikka tietenki paljon lievemmin kun lastensuojelulapsen ja tota ja sitte tietenki se et on myös sellasii tilanteit et on niinku vaikee, vaikee hakee ja saada tarvittavii palvelui, just näitten kognitiivisten tai psyykkisten tai näitten vaikeuksien vuoks..” (H5)

”... ja sit kyl mä usein kyl niinku lakiaki luen ku mä mietin jotain asiakkuuden kriteereit tai tai jotain semmost, ni kyl mä lakiakin tosi usein kyl luen, just lastensuojelulakia tai sit tätä sosiaalihuoltolakii” (H9)

Yllä olevista aineistoesimerkeistä voidaan huomata, että sosiaalityöntekijät hyödyntävät myös sosiaalihuoltolakia ja lastensuojelulakia asiakkuuksia määrittäessään. Laeista katsotaan etenkin asiakkuuden kriteerejä. Sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulaki toimivat siten apuna asiakkuuden määrittämisessä.

6.4 Ilmoitustyyppi ja ilmoitusten lukumäärän merkitys asiakkuuden määrittymiseen

Se, onko saapunut ilmoitus tullut lastensuojeluilmoituksena vai sosiaalihuoltolain mukaisena palvelutarpeen arviointipyyntönä, ei valtaosan mukaan vaikuta asiakkuuden määrittymiseen, sillä saapunut ilmoitus käynnistää saman arviointiprosessin. Haastatteluissa nousi myös esille, ettei kaikki

viranomaiset ole tietoisiaakaan sosiaalihuoltolain mukaisen arviointipyynnön mahdollisuudesta, mikä osaltaan vaikuttaa siihen, ettei ilmoitustyyppi ole välttämättä saapunut oikeana ilmoitustyyppinä sosiaalityöntekijälle.

Seuraavassa aineistoesimerkissä voidaan kuitenkin havaita ilmoitustyyppin olevan yksi keskeisin asiakkuuden määrittymistä ohjaava tekijä.

”... lähtökohtasesti mä aattelen et okei täst lähtee shl käyntiin selvityksen jälkeen ku mä saan sen shl-pyyntöni pöydälläni.. vaikka mulla on siin se oikeus harkita kumpaa se on..” (H3)

Vaikka ilmoitustyyppi ei enemmistön mukaan vaikutakaan asiakkuuden määrittymiseen, mainitsi useampi haastateltavista ilmoitustyyppillä olevan vaikutusta sosiaalityöntekijän suhtautumiseen selvitystyötä kohtaan. Haastateltavat mieltävät lastensuojeluilmoituksen olevan useimmiten vakavampi ja vaativan akuuttiluonteisempaa selvitystä kuin sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto.

”... varmasti se vaikuttaa siihen työntekijän niinku orientaatioon siitä et millä tavalla niinku sitä ehkä lähtee selvittää sitä ilmoitusta et kuinka vakava se ku yleensä lastensuojeluilmoitukset voi olla aika graaveja tai vaatii akuuttii selvittely.. mut sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto usein on semmonen et se ei oo niin kauheen akuutti et sen voi selvittää vasta ehkä myöhemminki et se vanhempi voi odottaa sitä eli vaikuttaa siihen niinku työn tekemiseen..” (H1)

”Kyl se varmasti heti siihen suhtautumiseen vaikuttaa, mä varmaan ajattelen et se velvottaa mua enemmän jos joku on tehnyt lastensuojeluilmoituksen ja mun pitää lähtee sitä tavallaan selvittämään.. ni sit et jos se ilmoitus on joku ihan hirvee ni sit mä tietenki lähen paljon järeämmällä kalustolla kuin sitten se et he pyytää itte apua..” (H7)

Useampi haasteltava toi lisäksi esille, että ilmoituksen sisältö, ilmoitustyyppistä huolimatta, vaikuttaa siihen, mitä palvelutarpeen arvioinnissa käsitellään.

”... se ilmoitus on tietty se et sehän sanelee sit et mikä se huoli on ja tai mikä se ongelma on, sen niinku selvittäminen ja läpivalasu.. (H4)

Osa haastateltavista mainitsi ilmoitustyyppillä olevan kuitenkin enemmän vaikutusta siihen, miten asiakas suhtautuu sosiaalityöntekijään, kuin siihen kumman asiakkuuden sosiaalityöntekijä tilanteessa määrittää.

”... enemmän sil voi olla merkitystä niinku asiakkaaseen ja hänen niinku suhtautumiseen meihin et onks tullu jostain lastensuojeluilmoitus vai onks se se sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tarpeesta sosiaalihuoltolain mukasiin tukitoimiin et et semmonen mut et ei se niinku mejän päätöksiin sit kyl vaikuta” (H10)

Haastateltavista puolet oli sitä mieltä, että useammalta eri taholta saapuneella ilmoituksella on vaikutusta asiakkuuden määrittymiseen. Useamman ilmoituksen nähtiin myös lisäävän huolta perheen tilanteesta. Haastateltavat mainitsivat ilmoituksen sisällöllä olevan tässäkin merkitystä, sillä esimerkiksi useamman perättömänkin ilmoituksen saapuminen on mahdollista, joskin sosiaalipäivystys suodattaa jonkin verran aiheettomia ilmoituksia. Osa haastateltavista mainitsi etenkin useammalta eri viranomaistaholta saapuneen ilmoituksen lisäävän huolta lapsen tilanteesta, ja myös oikeuttavan perheen tilanteeseen puuttumisen.

”... esimerkiks eri tahoilta tai niinku semmost ihan niinku et siin on ihan fakta-asiaa ni kyl se vaikuttaa siis eli lisää sitä huolta ja antaa entist pontevammat niinku syyt puuttuu siihen tilanteeseen” (H5)

”... niin no siin mieles se kyl vaikuttaa et jos jotkut viranomaset tekee niinku paljon ilmoituksii ni sit, sitte, sit helpommin ehkä kyl avaa sen asiakkuuden jos niit on paljon, oikeesti niit ilmoituksii” (H9)

Seuraavasta aineistokatkelmasta voidaan huomata, että jompikumpi asiakkuus avataan tilanteen seuraamista varten silloin, kun palvelutarpeen arviointiprosessi on käynnistynyt useammin saapuneiden ilmoitusten myötä. Se, kumpi asiakkuus tilanteessa määrittyy, on riippuvainen

ilmoituksen sisällöstä. Siten asiakkuuksien rajalla ei voi käydä loputtomasti ilman perhepalveluiden tai lastensuojelun asiakkuuteen määrittymistä.

”... mul on ainaki semmonen käytäntö et jos niit tulee useampi ni kyl mä sit alotan sen asiakkuuden mielummin ja sit katon jonku aikaa sitä tilannetta, seuraan, ku että mä suljen aina sen ja sit taas tulee uus ilmotus et kyl mun mielest se, kyl siin sillon jotain semmost huolta on et asiakkuus avataan, en tiedä kumpi asiakkuus, riippuu ihan siit ilmotuksesta” (H8)

”... sit ku kirjottaa sitä palvelutarpeen arvioo ja siihen kirjaa ne kaikki ni sit niinko huomaa et, et sitä mieltii iteki haastaa sitä et oikeestikko mä en nyt avaa täst asiakkuut vaiks täl on näin niinku paljon näit juttui mut sitku mieltii et ei et ku on tehty näin ja näin.. (H3)

”... sit taas jolleki voi olla ihan selvästi et tää tarvii nyt niinku järeet tukitoimet ja siel on yks pieni ilmotus pohjalla” (H3)

Edellä esille nostamastani sosiaalityöntekijän sitaatista voidaan havaita, että useampi saapunut lastensuojeluilmoitus johtaa päätöksenteon kyseenalaistamiseen silloin, kun sosiaalityöntekijä on lopettamassa palvelutarpeen arviointia, eikä useasta saapuneesta lastensuojeluilmoituksesta huolimatta avaa kumpaakaan asiakkuutta. Haastateltavien mukaan ilmoitusten lukumäärän ja asiakkuuden määrittymisen välillä ei ole havaittavissa kuitenkaan selkeää yhteyttä. Moni mainitsi ilmoituksen sisällöllä olevan enemmän merkitystä kuin lastensuojeluilmoitusten lukumäärällä, sillä yksikin ilmoitus voi kertoa lapsen hyvinvoinnin vakavasta vaarantumisesta ja lapsen ja perheen tukevien tukitoimien tarpeesta.

6.5 Sosiaalityöntekijän työkokemus ja huolestuneisuus asiakkuusmäärittelyn taustalla

Aineiston mukaan sosiaalityöntekijät hyödyntävät työkokemustaan asiakkuuksien määrittelyssä. Aineistossa tällaisia työkokemuksen mukanaan tuomia keinoja olivat asiakastilanteiden ennakointi, aikaisempien asiakastapausten tuomat mallit sekä intuitio.

Seuraavan aineistokatkelman perusteella asiakastilanteiden ennakkoinnin voidaan todeta vaikuttavan asiakkuuden määrittymiseen. Perhe voidaan määrittää perhepalveluiden asiakkuuteen, mikäli sosiaalityöntekijä arvioi perhepalveluiden tarjoamat palvelut riittäviksi, eikä usko perheen olevan lastensuojelun tukitoimien tarpeessa vastaisuudessakaan. Mikäli sosiaalityöntekijän näkemyksen mukaan asiakas on järeämpien tukitoimien tarpeessa tulevaisuudessa, perhepalveluiden asiakkuus sulkeutuu valinnan ulkopuolelle ja asiakas määritetään lastensuojelun asiakkuuteen.

”... miten järeet tukitoimet sinne tarvitaan nyt tai mikä, mikä tuntu mul on et tarvitaaks kohta.. et jos mul on semmonen olo vaikka et no nii et no alotellaan perhetyöl mut kyl nää perhekuntoutust tulee vaatimaa, emmä sillon shl:ää niinko avaa mut en mä sit taas suoraa kenenkää kaa alota perhekuntoutust tai viel ainakaa oo alottanu et vähän se semmonen jonkun näkönen näkemys et mihinköhän tämä on menossa ..” (H3)

”ei se helppo oo et kyl sit aina vähän niinku miettii siinä että, yrittää niinku miettii, käyttää sitä kokemustakin että ja miettii kaikkii vanhoi asiakastapauksii..” (H8)

”... varmaan se jotenki siihen suurimmaks osaks siihen aikasempaan kokemukseen..” (H7)

Aikaisempien asiakastapauksien tuomia malleja hyödynnetään etenkin silloin, kun sosiaalityöntekijä ei ole varma kumpaan asiakkuuteen asiakkaan määrittäisi.

”... pitkästä kokemuksesta ihmisten kans, intuitio, se monesti on semmonen, semmonen just..” (H10)

Edellä tuodun aineistoesimerkin mukaan myös intuitioon luotetaan asiakkuusmäärittämissä tehtävissä.

Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että sosiaalityöntekijän kokema huoli on keskeisessä asemassa asiakkuuden määrittymisprosessissa. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä, sosiaalityöntekijä kategorisoi lapsen todennäköisemmin lastensuojelun asiakkaaksi, mikäli sosiaalityöntekijälle syntyy huoli lapsen ja perheen tilanteesta. Mitä suurempi huoli lapsen ja perheen tilanteesta sosiaalityöntekijälle syntyy, sitä suuremmassa vaarassa myös lapsen kasvu ja kehitys nähdään olevan.

Sosiaalityöntekijöiden on myös reflektoitava, miksi ovat tilanteesta huolissaan, ja sanoitettava huolta aiheuttava tekijä. Aineiston perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijän kokema huoli on yhteydessä sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen ja työkokemukseen, sillä huolen voidaan katsoa syntyvän lapsen kasvua ja kehitystä uhkaavien tekijöiden tunnistamisesta.

”... tottakai siin pitäis reflektoida itseä et miksi minä olen huolissani tämmösestä, mut naapuri ei ehkä olekaan, mut mä aattelin et just semmonen työkokemus ja semmonen kuitenkin siinä..” (H7)

Aineiston mukaan sosiaalityöntekijän kokema huoli on perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuuksissa eritasoista ja erilaista. Kaikki haastateltavat mainitsivat huolen tason olevan lievempää, mikäli lapsi määrittyy perhepalveluiden asiakkuuteen. Aineiston perusteella voidaankin todeta, ettei perhepalveluiden asiakkuuteen määrittävästä perheestä herää välttämättä minkäänlaista huolta, vaan lapsen ja vanhemman nähdään pikemminkin hyötyvän perheelle tarjotusta palvelusta. Perhepalveluiden puolella voidaan myös luottaa perheen pärjäämiseen saamansa palvelun kanssa.

Seuraavasta aineistoesimerkistä voidaan huomata, ettei perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyvien lapsiperheiden tilanne voi siksikään olla kovin huolestuttava, sillä sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden saamiseen voi kulua pidempikin aika.

”... voi olla et siin ei varsinaisesti oo huolta vaan tajuaa että tätä vanhemmuutta kannattelis ja lapsi hyötyis siitä et olis niinkun luotettavia aikuisia et välttämät siin ei oo mitään hirvittävää huolta et tota et ja onhan se niin koska mehän joudutaan odotelemaan näit tukiperheitä ja tukihenkilöitä, mehän voidaan odotella niit vaik vuos eli tavallaan siin ei voi olla kauheet huolta sillon..” (H4)

Aineiston mukaan sosiaalityöntekijän kokema huoli on yhteydessä myös vanhemmuuteen. Myös Kivinen (1994, 151) on tutkimuksessaan tuonut esille, että sosiaalityöntekijän kokema huoli koskee lasten lisäksi myös perheen aikuisia. Seuraavissa aineistoesimerkeissä vanhemmuus ja lapsen etu hahmottuvat keskeisiksi eroiksi lastensuojeluun ja perhepalveluihin määrittyvien asiakasperheiden kohdalla.

” ... kyl se on sillai se vanhemmuus siinä sit varmasti se, se juttu ja ehkä nyt sit tätä ku miettii just sillai shl:ssäkin ni ni tavallaan se et ne jos ne aikuiset tarvii öö niil on jotkut omat elämänkriisit ni joskus se voi tietenki olla niin iso et ne ei pysty aattelee sitä lasta mut jos ne ei oo niin isoja ne kriisit et tota voi olla kaikkee kauheeta mut silti ne näkee sen lapsen ykkösenä.. ” (H7)

”No sosiaalihuoltolain mukases asiakkuudes mun mielest se on selkeemmin sitä et ei vaan niinko jakseta mut osattais ja sit taas lastensuojelus niinku enemmän niinko niin et siel on, siel ei nähdä sitä lasta ja siel ei, siel tarvitaan ihan apua siihen, miten ollaan, et toki yleensä liittyy se väsymys myös siihen, mut et toisaalt vaiks olis, oltais voimissaan ni silti ei nähdä sitä et.. no, se on varmaan niinku se erottavin tekijä näist” (H3)

”huolen taso on ihan eri eli paljon lievempi ja jollain viisii et siin on niinku tota siin vanhemmuudes on niinku semmosta kuitenkin joka niinku osaa arvioida kuitenkin sitä omaa tilannettaan ja lapsen tilannetta niinku paljon sillai niinku rehellisemmin ja jotenki sillai niinku oikeanlaisesti, realistisesti ja ehkä niinku tosiaan hankkii sitä apua ja ja ehkä niin et siel on myös ehkä jotenki joku kontakti semmonen mis huomaa et niinku at aattelee et siin on sen verran semmost aikuisuutta.. ” (H5)

Aineiston perusteella voidaankin todeta, ettei perhepalveluiden asiakkuuteen määrittäminen ole mahdollista, mikäli vanhemmuudessa esiintyy suuria puutteita tai, mikäli vanhemmat eivät näe lapsen etua.

”... mä aattelin et siin on ehkä se, se just ero, tarviiks se lapsi nimenomaan sitä lastensuojelua sieltä koska sitte taas kuitenkin ku vanhemmil on niin suuri valta siihen biologiseen lapseensa päättää sen asioista ni sitte tarvitaanko joku ulkopuolinen viranomanen joka voi sitte viime kädes astua sen vanhempien tahdonki yli ja tehdä sen lapsen etua koskevat päätökset” (H7)

Asiakkuuden kategorisoinnissa sosiaalityöntekijät pohtivat myös lapsen tarvetta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Aineiston mukaan lapsi määrittäykin lastensuojeluasiakkuuteen silloin, kun sosiaalityöntekijä kokee lapsen tarvitsevan viranomaista ajamaan lapsen edun toteutumista. Yleisesti lastensuojelun asiakkuuteen määrittävien tilanteet koettiin

huolestuttavammaksi ja perheen ongelmat vakavammiksi. Edellytykset lastensuojelun asiakkuudelle täyttyvät silloin, kun perheen tilanteet ylittävät tietyn huolen rajan, eikä sosiaalityöntekijä voi olla puuttumatta perheen tilanteeseen.

” ... tietynlaiset niinku tilanteet mis niinku sit jo viranomasena ku on sen tarinan ja sen ne olosuhteet ja tilanteet kuullu ni tulee semmotti et ei et tähän on pakko puuttuu, et se se kai se sit lopultas on, mitä ei voi antaa viranomaisena niinku olla et et se ei mee enää sen niinku sen aikuisen valinnanvapauden piikkiin sit enää se juttu tavallaan et tota ehkä se ois se” (H5)

”... pystytääks siihen huoleen niinku vaikuttaa et tota millä tuella” (H1)

Asiakkuuden määrittymiseen vaikuttaa sosiaalityöntekijän kokeman huolen lisäksi myös se, miten huolta aiheuttavaan tilanteeseen pystytään vastaamaan.

6.6 Nykyisen palvelujärjestelmän toimimattomuus

Se, että palvelutarpeen arviointeja tehdään lastensuojelutyöhön sisällytettynä, ei erään haastateltavan mukaan ole muuttanut sosiaalityöntekijöiden työkäytäntöjä. Työkäytäntöjen muuttumattomuuden taustalla haastateltava näkee sen, että arviointeja tekevät lastensuojelun sosiaalityöntekijät, asiakasmäärät eivät ole vähentyneet lakimuutoksen jälkeen eikä resursseja arviointien tekemiseksi ole lisätty. Aineiston mukaan palvelutarpeen arviointeja tehdäänkin lähes samalla tavoin kuin miten lastensuojelutarpeen selvityksiä tehtiin ennen lakimuutosta. Haastateltava kokee myös lastensuojelun työtapojen siirtyneen perhepalveluiden asiakkaiden kanssa tehtävään työskentelyyn.

”... me ollaan tehty nä selvitykset aika samalla tavalla ennen tätä arviointia.. laki on muuttunu mutta mejän niinku työssä se ei oo kauheesti sit taas vaikuttanu et koska ei oo tullu siis lisää resursseja tän johdosta, johdosta sitte niinku meille ni tota ei se hirveesti mejän niinku työtapoihin oo vaikuttanu et oikeestaan vois sanoo sillai perin et et tavallaan niit lastensuojelutyötapoja mitä on ennen tehny lastensuojeluperheiden kanssa ni ne on ehkä siirtyny sinne myös sosiaalihuollon puolelle.. mut et

mehän tehdään sitä työtä priorisoimalla koska meil ei oo resurssit lisääntyneet eikä asiakasmäärät oo vähentyneet tän johdosta et meil on vaan kahta eri, me tehdään kahdenlaista erilaista työtä..” (H1)

”... päivystys voisi niinku saman tien kattoo et jos siin ilmoituksessa öö esimerkiksi palvelutarpeen arviointi pyynnössä mainitaan et tä on tehty yhteistyössä äidin kanssa ja äiti toivoo tukihenkilöä, tukiperhettä ni senhän voisi suoraan siirtää aikuispuolelle mut nyt ne tulee meille, mikä on must ihan niinku lastensuojelun väärin käyttö..” (H4)

”... se ois tietty taval selkeempää se et shl:t olis siel mis niinku muutenki aikuisii autetaan jotenki et must tuntuu et se menis hyvin sinne lomaan..” (H3)

Rajatyö näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa siten, että sosiaalityöntekijät rajaisivat palvelutarpeen arvioinnit pois lastensuojelun työkentältä. Palvelutarpeen arviointien rajaaminen kertoo siitä, mitä sosiaalityöntekijät mieltävät lastensuojelutyöhön kuuluvaksi, ja mitä taas ei. Ylemmässä esimerkkikatkelmassa palvelutarpeen arviointien käsittely lastensuojelussa määrittyy ”lastensuojelun väärinkäytöksi”. Sosiaalityöntekijän mukaan sosiaalipäivystyksen tulisi siirtää ilmoitusten mukaan ’todennäköisesti perhepalveluihin’ siirtyvät asiakkaat suoraan aikuispuolen käsiteltäväksi. Jälkimmäisessä aineistoesimerkissä korostuu perhepalveluiden asiakkuuksiin määrittyvien asiakkaiden ongelmatilanteiden vanhempilähtöisyys: ”olis siel mis niinku muutenki aikuisii autetaan”. Tulkitsen palvelutarpeen arviointien rajaamisen taustalla olevan sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät, jotka eivät ole lakimuutoksen myötä vähentyneet. Palvelutarpeen arviointien määrä ja niihin liittyvät aikarajat myös vaikuttavat sosiaalityöntekijän työn priorisointiin ja työmäärään. Nähdäkseni myös palvelutarpeen arvioinnit ja perhepalveluiden asiakkuudet määrittävät ’kevyemmiksi tapauksiksi’, joiden ei katsota kuuluvan lastensuojeluun.

”... ois ehkä hyvä et olis tota sosiaalihuollon puolella ehkä myös omii työntekijöitä jotta tavallaan perheitten kans niinku oikeesti sit voitais myös työskennellä koska meil on niin paljon asiakkaita ni meil menee ne akuutit lastensuojelulapset usein niinku ja sijotustilanteet niinku edelle ni se ois sinänsä ehkä hyvä, hyvä et olis, olis tota sosiaalihuollon palveluille sit oma, oma taho ja myös sitte se et jos lapsi sit siirtyis lastensuojeluun nii niit asiakasperheit olis hieman vähemmän ja sit voitais oikeesti sit lähtee semmoseen intensiiviseen työskentelyyn..” (H1)

Aineistoesimerkissä sosiaalityöntekijä perustelee perhepalveluiden ja lastensuojelun eriyttämistä ennaltaehkäisevän työskentelyn mahdollistumisella, sillä tällä hetkellä akuutit lastensuojelulapset ja sijoitustilanteet menevät tärkeyslistan kärkeen. Perhepalveluiden ja lastensuojelun eriyttämistä perustellaan myös asiakasmäärien vähentymisellä, jolloin sosiaalityöntekijällä olisi enemmän aikaa lastensuojelun asiakasperheille, ja lastensuojeluun määrittyvien asiakasperheiden kanssa tehtävälle intensiiviselle työskentelylle.

”... jos niitä tulee yhtäkkiä valtava määrä ni se on ihan selvää et seki hidastaa sitä koska meil kaikilla on näitten selvitysten lisäksi ihan ne vakioasiakaskunta joka siis aivan siinä tilanteessa jää toisarvoseks ku tulee selvitys koska tarkotushan on et me pystyttäis tekee nä määräajassa ettei me saada mitään uhkasakkoi..” (H4)

”... asiakkait on niin paljon ni se tietää vähän sen mukaan sitte et mitä, me joudutaan niinku priorisoimaan sitte et ketä tavataan et kuinka monta kertaa me voidaan tavata sitte ja mikä on se niinku akuutein asia sitten mihin pystyy keskittymään..” (H1)

”... no tietyst täs on se et nyt ku täs on niin tiukka tä aikaraja ni se ehkä sit et jos jotenki tuntuu ehkä ku se aika on niin rajallinen ni ehkä siit lapsen kuulemisest helpommin sitten luovutaan..” (H6)

Ensimmäisen aineistoesimerkin mukaan useampi samanaikainen palvelutarpeen arviointi kasvattaa arviointeihin kuluvaan aikaa. Koska palvelutarpeen arvioinnit on saatettava loppuun määräajan sisällä ja niiden ylittymisestä seuraa uhkasakkoja, jäävät asiakkuudessa jo olevat haastateltavan mukaan toissijaiseksi. Toinen haastateltava sen sijaan koki palvelutarpeen arviointien jäävän toissijaiseksi työntekijän nykyisten asiakasmäärien ja lastensuojelutyön akuuttien asioiden priorisoinnin seurauksena. Akuutit lastensuojelutilanteet vaikuttavat myös siihen, kuinka monta kertaa sosiaalityöntekijän on mahdollista tavata lasta, vanhempia ja muita perheen tahoja palvelutarpeen arvioinnin aikana. Pahimmillaan sosiaalityöntekijän aikapula ja palvelutarpeen arvioinnin määräaika johtavat lapsen kuulemisesta luopumiseen.

7 ASIAKKAAN YHTEISTYÖHAKUISUUS KATEGORISOINNISSA

Palvelutarpeen arvioinnin aikana asiakkuudesta ja ongelmista käytävää neuvottelua tehdään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa. Aineiston perusteella asiakkaan yhteistyöhakuisuuden voidaan havaita olevan merkittävässä asemassa näissä neuvotteluprosesseissa. Aineistossa on havaittavissa kolme erilaista ongelmatyön neuvotteluprosessin kulkua, joissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä yhteistyöllä voidaan havaita olevan merkitystä asiakkuuden määrittymiselle: perhepalveluiden asiakkaaksi hakeutuva tai siihen suostuva perhe, neuvotteluprosessin kuluessa perhepalveluiden asiakkuuteen suostuva perhe sekä perhepalveluiden asiakkuutta vastustava perhe.

Aineiston perusteella voidaan havaita, että perhepalveluiden asiakkuus perustuu pitkälti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen yhteistyöhön, sekä asiakkaan haluun saada tai kykyyn vastaanottaa apua ja tukea. Aineiston mukaan perhe on saattanut saada tietoa avun ja tuen mahdollisuudesta toisen yhteistyötahon piiristä, kuten neuvolasta tai päiväkodista. Usein myös yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi, tehdään yhteistyössä vanhemman tai vanhempien kanssa.

Seuraavassa aineistoesimerkissä vanhemman tai vanhempien ja sosiaalityöntekijän välinen yhteistyö osoittautuu yhdeksi keskeisimmäksi asiakkuuden määrittymiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Aineistoesimerkistä voidaankin havaita, että silloin, kun neuvotteluprosessi sujuu yhteistyössä, asiakas voidaan määrittää perhepalveluiden asiakkuuteen.

”... mä ite mietin sitä niin et sillen ku se on, tehdään yhteistyössä sen vanhemman kanssa ni sillen se voi olla sitä shl:ää ja toki meit ohjaa myös seki et mitä palveluit me halutaan sinne perheeseen et onhan meil palveluit joihin meil pitää olla lastensuojeluasiakkuus et me pystytään sitä talon sisään myöntämään vaikka se olis just se mitä vanhemmatkin toivoo ja tehtäis täysin yhteistyössä..” (H3)

”Tehdään yhteistyössä sen vanhemman kanssa” viittaa aineistoesimerkissä siihen, että asiakas on sosiaalityöntekijän kanssa samaa mieltä asiakkuuden tarpeellisuudesta. Silloin, kun neuvottelu tapahtuu yhteistyössä, voidaan myös asiantuntijuuden ajatella olevan jaettua asiantuntijuutta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Neuvottelu ei ole kuitenkaan täysin vapaa organisatorisesta kontekstista, sillä kuten katkelmassa käy ilmi, perhepalveluiden tarjoamat palvelut voivat osoittautua

liian suppeiksi perheen tarpeisiin, jolloin organisatoristen syiden vuoksi perhe onkin määritettävä lastensuojelun asiakkuuteen.

”... sit siin (perhepalveluiden asiakkuudessa) on niinku semmost et siin niinku suostutaan jollain taval niinku näkemään se tuen tarve et on niinku tavallaan jollain taval puhuttavis viel siihen yhteistyöhön..” (H5)

Ongelmatyön neuvotteluprosesseissa sosiaalityöntekijän valta voi toisinaan olla hienovaraisempaa suostuttelevaa valtaa. Sosiaalityöntekijän sitaatissa ”suostutaan -- näkemään se tuen tarve” ja ”puhuttavis viel siihen yhteistyöhön” viittaavat siihen, että palvelutarpeen arvioinnin aikana, yhteisen neuvottelun tuloksena asiakas myöntyy sosiaalityöntekijän näkemykseen perhepalveluiden asiakkuuden tarpeellisuudesta. Tämän tuloksena sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyön voidaan katsoa säilyvän siten, että asiakas voidaan neuvottelun lopputuloksena määrittää perhepalveluiden asiakkuuteen.

Sosiaalityöntekijän valta ongelmatyön neuvotteluprosesseissa on havaittavissa etenkin silloin, kun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkemykset eroavat toisistaan. Yhteistyön puute osoittautuikin yhdeksi lastensuojeluasiakkuuden kriteeriksi silloin, kun sosiaalityöntekijä määritteli lapsen ja perheen vähintään perhepalveluiden asiakkuuteen, mutta vanhempi kieltäytyy perhepalveluiden asiakkuudesta. Asiantuntijuuden paikasta käydään neuvottelua, jossa päädytään sosiaalityöntekijän vahvempaan asiantuntijuuteen. Tällöin sosiaalityöntekijä määrittää lapsen ja perheen lastensuojelun asiakkuuteen.

”... lapsen kasvu ja kehitys on vaarassa tai sit se voi myös olla se että.. että se ei oo supervaarassa mut vanhemmat ei oo suostuvaisii asiakkuuteen tai tukitoimiin ni sikski täytyy alottaa sit lastensuojelu, lastensuojelun asiakkuus..” (H2)

”Lapsen kasvu ja kehitys -- ei oo supervaarassa” viittaa esimerkkikatkelmassa siihen, että sosiaalityöntekijä tulee asiantuntijuutensa pohjalta arvioineeksi lapsen kasvun ja kehityksen vaarantuneen lievästi. Tällöin edellytykset perhepalveluiden asiakkuudelle voidaan katsoa täyttyvän. Aineistoesimerkistä voidaan havaita, etteivät vanhemmat ole täysin vailla valtaa, sillä he rajaavat

tilanteeseensa puuttumista kieltäytymällä perhepalveluiden asiakkuudesta sekä heille tarjotuista tukitoimista. Lapsen edun mukaisessa tilanteessa sosiaalityöntekijän asiantuntijuus kuitenkin ylittää vanhempien asiantuntijuuden. Tällöin sosiaalityöntekijän puuttuminen perheen tilanteeseen tulee perustelluksi myös lastensuojelulain kautta.

Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että perhepalveluiden asiakkuudessa painopiste on tuessa suhteessa kontrolliin. Koska perhepalveluiden asiakkuus perustuu yhteistyöhön ja asiakkaan haluun saada tukea, ei kontrollille nähdä tarvetta.

”... yleensä on päädytty asiakkuuteen, shl asiakkuuteen sen takii et ku ei ehkä koeta et on edes niin suurta kontrollin tarvetta perheellä” (H6)

Sosiaalityöntekijän sitaatista voidaankin havaita, että asiakkaan määrittäminen perhepalveluiden asiakkuuteen on seurausta siitä, ettei perheen tilanne vaadi kontrollin tarvetta. Aineistossa perhepalveluiden asiakkuudessa tarjottavaa tukea kuvailtiin myös vapaaehtoisemmaksi tueksi lastensuojeluasiakkuudessa esiintyvään tukeen verrattuna. Haastatteluiden pohjalta voidaankin todeta, että perhepalveluiden asiakkuuteen määrittäminen edellyttää myös perheen kevyempää tuen tarvetta.

”... toki lastensuojelun avohuollon tukitoimetki on niinku vapaaehtosia mut et nä on niinku semmosii viel enemmän sellasii niinku mihin ihmiset niinku mitä halutaan tai ehkä anotaan..” (H5)

Sen sijaan lastensuojeluasiakkuuteen määrittäminen on toisinaan seurausta siitä, että perheellä on sekä tuen että kontrollin tarvetta. Lastensuojeluasiakkaalle tarjottava tuki on usein myös intensiivisempää ja vankempaa, siten lastensuojelun asiakkuuteen määrittäminen edellyttää lapsen ja perheen jämäkemmän tuen ja avun tarvetta. Perheelle pyritään tarjoamaan mahdollisimman kattava tuki yhteistyössä perheen kanssa. Yhteistoiminnassa myös kontrollin elementtiä esiintyy vähemmän. Toisinaan kontrolli on kuitenkin lastensuojeluasiakkuudessa välttämätön, sen määrä riippuu myös perheen ongelmien suuruudesta. Kontrollia tarvitaan tietyissä tilanteissa myös velvoittamaan perhe lastensuojelun tukitoimien vastaanottamiseen.

”Siis tietenkin jos on iso huoli ni sit niihin asioihin pitää puuttua ja tarjota niit tukitoimia ja sit jos ei niit oteta vastaan ni sit on tehtävä niit pakkotoimenpiteitäki se on lähinnä tän lastensuojelun puolel tietenkin mut voihan niit olla ihan tuol sosiaalihuoltolain puolellaki et sit asiakkuus vaan muutetaan sinne lastensuojeluun” (H8)

”Mun mielest (kontrolli)ei näy koska jos he sit aattelee et siinä kohtaa jos he nyt niinkun rupee niinku kieltäytyy siitä et se ei toimi ni sit vois aatella et sit rupee miettii et no miks näin on ja pitääks se muuttaa sit lastensuojelun asiakkuudeks et sit tarvitaan tavallaan perheen ulkopuolist kontrolliakin..” (H7)

Edellä tuoduista aineistoesimerkeistä voidaan havaita, että yhteistyöllä on merkitystä myös asiakkuusprosessin aikana, sillä yhteistyön sujumattomuus asiakkuuden aikana voi toisinaan johtaa asiakkuuden muuttumiseen, eli perhepalveluiden asiakkuudesta lastensuojelun asiakkuuden määrittymiseen. Aineistoesimerkeissä on huomattavissa sosiaalityöntekijän asiakkuuden määrittelyyn sisältyvä valta. Kun perhepalveluiden asiakkuuden edetessä sosiaalityöntekijä arvioi perheen ongelmatilanteeseen tarvittavan jotakin tukitoimea, mutta asiakas ei olekaan asiasta samaa mieltä, voidaan asiakkuus sosiaalityöntekijän toimesta siirtää lastensuojelun puolelle. Sosiaalityöntekijän puuttuminen perheen tilanteeseen tulee perustelluksi perheiden tarpeiden muuttumisena: pelkän tuen ei enää katsota riittävän asiakkaan tilanteeseen, vaan asiakkaan tilanne vaatii myös kontrollia.

Aina kuitenkin yhteistyön toimimattomuus ei ole asiakkuuden muuttamisen taustalla. Aineiston mukaan asiakkuuden siirto lastensuojelun puolelle on mahdollista myös perheen tilanteen muuttumisen johdosta. Haastatteluiden pohjalta voidaankin siis ajatella, että kontrolli on asiakkuuden siirtämistä lastensuojelun puolelle silloin, kun perheen tilanne syystä tai toisesta muuttuu huonommaksi. Aineiston perusteella asiakkuuden siirron tarpeeseen voi vaikuttaa esimerkiksi se, että sosiaalityöntekijän tietoon tuleekin jotakin sellaista, mistä sosiaalityöntekijä ei ole ollut vielä asiakkuuden määrittämisvaiheessa tietoinen. Tällainen tilanne saattaa ilmetä esimerkiksi silloin, kun lapsi on määritelty perhepalveluiden asiakkuuteen sosiaalityöntekijän tiedossa olleen lapsella tai vanhemmalla esiintyneen ongelmatilanteen seurauksena, mutta sosiaalityöntekijän tietoon tuleekin jokin toinen ongelma, joka vakavuutensa puolesta vaatiikin lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelun asiakkuuden puolelle siirtämisen taustalla voi olla myös perhepalveluiden

asiakkuuden edetessä havaittu asiakkaan suuremman tuen tarve. Haastateltavien mukaan saapuneet lastensuojeluilmoitukset kertovat lapsen tilanteen huonontumisesta.

”... tottakai sit on semmosii asiakkuuksii ketkä niinku se tilanne pikkuhiljaa muuttuuki semmoseks et voidaan siirtää sinne sosiaalihuollon puolelle ja sit on taas semmosiiki mistä tuleeki uutta tietoo tai tilanne menee huonommaks mitkä joudutaan siirtää sinne lastensuojeluun..” (H1)

”... sekä lastensuojeluasiakkuudesta tietenki on, on siirrytty sosiaalihuoltolain mukasiin asiakkuuteen että sit toisin päin et kyl niit on, tilanne saattaa kriisiytyy, toki tulee semmostaki et on alotettu ihan jostain syystä ihan muust niinku syystä on alotettu vaik se sosiaalihuoltolain mukana asiakkuus ja sit yhtäkkiä tuleeki ilmi joku ihan muu asia mikä ei ollu esimerkiks tiedossakaan ja se joka vaatii sit lastensuojelulain mukasen asiakkuuden et tota mut myös toiseen suuntaan..” (H5)

Aineiston mukaan asiakkuuden siirtoa ei tapahdu vain perhepalveluiden asiakkuudesta lastensuojeluun, vaan myös lastensuojeluasiakkuuden siirto perhepalveluihin osoittautui mahdolliseksi. Näin voi tapahtua esimerkiksi silloin, kun lapsen ja perheen tilanne muuttuu paremmaksi. Asiakkuuden siirto osoittautui kuitenkin lähinnä kertaluontoiseksi asiakkuuden muuttamiseksi, ei jatkuvaksi seilaamiseksi asiakkuuksien välillä. Joka tapauksessa perhepalveluiden ja lastensuojelun raja hahmottuu häilyväksi.

8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää sitä, millä perustein sosiaalityöntekijät määrittelevät lapsia ja perheitä lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksiin palvelutarpeen arvioinnin lopputulemana. Tutkielman tavoitteena oli vastata siihen, miten sosiaalityöntekijät tekevät sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä perhepalveluiden ja lastensuojelun asiakkuuksien määrittelyssä, sekä miten rajatyö näyttäytyy perhepalveluiden ja lastensuojelun kontekstissa. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi käytin aineistolähtöistä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä sosiaalisten ongelmien tulkintatyön ja rajatyön näkökulmia hyödyntäen. Tutkimusaineisto koostui kymmenen lastensuojelun avohuollossa työskentelevän ja työnsä ohella palvelutarpeen arviointia tekevän sosiaalityöntekijän yksilöteemahaastattelusta.

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät kokevat asiakkuuden määrittämisen pääsääntöisesti selkeäksi. Asiakkuuden määrittäminen on selkeää silloin, kun asiakas tunnistetaan joko lastensuojelun tai perhepalveluiden asiakkaaksi ja, kun asiakkuudessa tarjolla olevat palvelut vastaavat lapsen ja perheen avun ja tuen tarvetta. Kuitenkin valtaosa sosiaalityöntekijöistä kokee asiakkuuden määrittämisen toisinaan haastavaksi. Tutkimustulosten perusteella voidaankin havaita, että asiakkuuden kategorisointi on riippuvainen useammasta eri tekijästä (vrt. Heino 1997, 358–359; Pösö 2010, 333). Yleisimmin asiakkuuden määrittymiseen vaikuttavat lapsen ja/tai vanhemman ongelmatilanteet ja niiden vakavuus, lapsen ja perheen palveluiden ja tuen tarve sekä sosiaalityöntekijän huolestuneisuus, mutta toisinaan myös se, miten määrittyvä asiakkuus mahdollistaa lapsen ja perheen tarvitsemat palvelut.

Ongelmatyönjako näyttäytyy perhepalveluissa ja lastensuojelussa siten, että lastensuojelun tehtäväkenttään katsotaan kuuluvan vakavammat ja suuremmat ongelmatilanteet, kun taas perhepalveluiden tehtäväkenttään pienimuotoisemmat ongelmat. Asiakkaiden rajaamista tehdään lapsella ja/tai vanhemmalla esiintyvien ongelmien perusteella. Lastensuojelun asiakkuuteen luokiteltuja ongelmatilanteita ovat muun muassa vanhemmalla ilmenevät (vakavammat) tai nuorella esiintyvät päihde- ja mielenterveysongelmat, vanhemmuudessa ilmenevät suuremmat puutteet, lapsen kaltoinkohtelu ja perheväkivalta sekä lapsella tai nuorella esiintyvät suuremmat koulunkäyntiongelmien. Perhepalveluiden asiakkuuteen luokiteltava tyypillinen ongelmatilanne liittyy pääsääntöisesti vanhemman jaksamisongelmiin, esimerkiksi vanhemman kuormittavan elämäntilanteen tai tukiverkoston puutteen seurauksena. Tyypilliseksi osoittautuu myös se, että perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyvä haluaa itse apua ja tukea tilanteeseensa, tai ymmärrys avun ja tuen hyödyllisyydestä syntyy sosiaalityöntekijän kanssa käydyissä asiakkuusneuvotteluissa.

Suurimpina eroina lastensuojelun ja perhepalveluiden asiakkuuksiin määrittyvillä lapsilla ja perheillä nähdään ongelmien vakavuus, vanhemmuuteen liittyvät kysymykset etenkin lapsen edun näkökulmasta sekä perheen tarvitseman tuen määrä ja kontrollin tarve. Ei voida kuitenkaan sanoa, että lapsella tai vanhemmalla esiintyvä ongelma johtaisi automaattisesti lastensuojelun tai perhepalveluiden asiakkuuteen (vrt. Pösö 2010, 329). Tutkimustulosten perusteella sosiaalisiksi ongelmiksi ja asiakkuutta vaativaksi nämä tulkitaan palvelutarpeen arvioinnissa silloin, kun ongelmien katsotaan vaarantavan lapsen terveyttä ja kehitystä: perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyvällä lievemmin, kun taas lastensuojelun asiakkuuteen määrittyvän kohdalla vakavammin. Toisinaan perhepalveluiden asiakkuuteen määrittyvän kohdalla lapsen ja vanhemman nähdään hyötyvän perhepalveluiden asiakkuuden mahdollistamista palveluista ilman minkäänlaista huolta lapsen ja perheen tilanteesta.

Tutkimuksen mukaan myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä yhteistyöllä on merkitystä asiakkuuden määrittymiselle, sillä perhepalveluiden asiakkuuteen määrittäminen edellyttää yhteistyötä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Vastaavasti yhteistyön puute osoittautuu lastensuojeluasiakkuuden kriteeriksi silloin, kun asiakasperhe kieltäytyy perhepalveluiden asiakkuudesta tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijä arvioi perhepalveluiden asiakkuuden välttämättömäksi. Tutkimustulos osoittautui mielenkiintoiseksi varhaisempiin tutkimuksiin verrattuna, sillä esimerkiksi jo Rajavaaran (1992, 169) tutkimuksessa ”näkymättömäksi” ja ennaltaehkäiseväksi lastensuojelutyöksi kutsuttiin työskentelyä, jossa asiakas omatoimisesti hakeutui lastensuojelun avun piiriin ja yhteistyö asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä oli sujuvaa. Tällaisessa asiakassuhteessa vanhemman kyky lapsen huolehtimisesta ei myöskään noussut epäilyn alaiseksi (emt., 169).

Asiakkaiden rajaamista tehdään myös asiakkaiden tarvitsemien palveluiden perusteella. Tutkimuksen mukaan lastensuojelussa ja perhepalveluissa tarjolla olevat palvelut aiheuttavat merkittävimmän ristiriitatilanteen asiakkuuden määrittämiselle, sillä lastensuojelun asiakkuus mahdollistaa kattavammat palvelut perhepalveluiden asiakkuuteen verrattuna. Asiakkuuksien rajapinnalla ollaankin silloin, kun perhettä ei tunnisteta lastensuojelun asiakkaaksi, eivätkä edellytykset lastensuojelun asiakkuudelle täyty, mutta perhe tarvitsee kuitenkin lastensuojelun palveluita. Täten ’perhepalveluiden asiakkaaksi tunnistettu perhe’ on toisinaan määritettävä lastensuojelun asiakkuuteen, jotta perhe saa tarvitsemansa palvelun. Mikäli palvelut järjestettäisiin toisin, asiakkaat eivät päätyisi lastensuojelun asiakkuuteen (vrt. Pösö 2010, 332). Mikäli sosiaalihuoltolain uudistuksen tavoitteet, eli lastensuojeluasiakkaiden vähentäminen ja niiltä välttyminen, haluttaisiin saavuttaa, olisi palvelut järjestettävä siten, ettei lastensuojeluun tulisi niitä perheitä, jotka nyt määrittyvät lastensuojelun asiakkuuteen vain olemassa olevien palveluiden perusteella.

Asiakkuuksien rajalla ollaan toisinaan myös silloin, kun sosiaalityöntekijä ei ole varma, onko perhepalveluiden asiakkuus riittävä lapsen ja perheen tilanteeseen. Näkisin, että toisinaan myös palvelutarpeen arvioinnin määrääika aiheuttaa perheen tilanteen ja perheen tarvitseman avun ja tuen tarpeen jäämistä epäselväksi, sillä arvioinnin aikaiset tapaamismäärät ja niiden toteutumiset riippuvat esimerkiksi sosiaalityöntekijän kiireestä ja toisinaan myös asiakkaankin menoista (vrt. Jaakkola 2016). Tutkimustulosten mukaan rajalla tapahtuva liikehdintä on toisinaan myös mahdollista. Liikehdintä ei ole kuitenkaan jatkuvaa, vaan lähinnä kertaluontoista asiakkuuden siirtämistä joko perhepalveluiden asiakkuudesta lastensuojeluun, tai toisin päin, esimerkiksi asiakkaan tilanteen edistymisen, huonontumisen tai sosiaalityöntekijälle kantautuneen tiedon seurauksena. Koska asiakas

on voitu määrittää perhepalveluiden asiakkuuteen sosiaalityöntekijän tiedossa olleen lievemmän ongelman perusteella, on asiakkuuden siirto perusteltua, mikäli sosiaalityöntekijän tietoon tulee vakavimpia ongelmia, joista sosiaalityöntekijä ei ollut vielä arviointivaiheessa tietoinen. Myöskään asiakkuuksien rajalla toistuvasti käyminen ei ole mahdollista, sillä palvelutarpeen arviointeja ei voida saman lapsen kohdalla tehdä jatkuvasti avaamatta lastensuojelun tai perhepalveluiden asiakkuutta. Se, kumpi asiakkuus tilanteessa määrittyy, riippuu saapuneen ilmoituksen sisällöstä ja luonteesta. Mielestäni tällainen käytäntö olisi vartenotettava jokaiselle palvelutarpeen arviointia tekeväälle, koska tällöin puuttumista vaativa tapaus ei suodattuisi jatkuvasti pois.

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät pohtivat lapsen lastensuojelun asiakkuuteen määrittämistä myös silloin, kun sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden saaminen pitkittyi. Tilanne herättää kriittistä pohdintaa ennaltaehkäisevän työskentelyn tarkoituksenmukaisuudesta. Voidaanko ylipäättään puhua ennaltaehkäisevästä työskentelystä, mikäli palvelun saamiseen voi kulua vuosikin? Lapsiperheiden ongelmien ennaltaehkäisy edellyttää myös ehkäisevien palveluiden riittävää resursointia, jotta lapsiperheet myös saisivat apua varhaisessa vaiheessa. Palveluiden odottelussa ongelmat saattavat hyvinkin kriisiytyä, eikä vuosi sitten arvioitu tuki olekaan välttämättä enää riittävä perheen tilanteeseen silloin, kun perhe vihdoinkin saa odottamansa palvelun.

Pösö (2010, 334) on artikkelissaan todennut olevan mahdollista, että lastensuojelussa on paljon sellaisia palveluita, joita ei muualla ole olemassa. Onko esimerkiksi lastensuojelun asiakkuuteen määrittyvä lasten- tai nuorisopsykiatrian potilas todella lastensuojelun asiakkuuden tarpeessa, vai määrittyykö psyykinen ongelma sosiaalseksi vain lastensuojelun mahdollistamien palveluiden kautta? Tutkimuksen mukaan lastensuojeluasiakkuuden kriteereiden onkin oltava joustavia, sillä lastensuojelun asiakkuuteen määrittyy sosiaalihuoltolain uudistuksen tuomista matalan kynnyksen palveluista huolimatta edelleen lapsia, jotka eivät lastensuojelulain mukaisesti kuuluisi lastensuojelun asiakkuuden piiriin.

Lisäksi se, että sekä palvelutarpeen arvioinnit, että perhepalveluiden asiakkuudet jäävät lastensuojelun sosiaalityöntekijälle, vaikuttaa kriittiseltä niin ennaltaehkäisevän työskentelyn toimivuuden, asiakkaiden kuin sosiaalityöntekijöidenkin näkökulmasta käsin. Tutkimuksen mukaan lastensuojelun sosiaalityö on toisinaan akuuttien tilanteiden priorisointia, jolloin perhepalveluiden asiakkaiden kanssa tehtävä työskentely ja palvelutarpeen arvioinnit jäävät lastensuojelutyön jalkoihin. Uskoisin, että suuret asiakasmäärät ja aikapaine aiheuttavat myös sen, ettei palvelutarpeen arvioinnin aikaiselle intensiivisemmälle työskentelylle jää aikaa. Esimerkiksi Hietamäki (2015, 51) on tutkimuksessaan tuonut esille, että jo alkuarviointi itsessään voi osoittautua riittäväksi interventioksi ja aikaansaada muutosta perheessä, jonka myötä asiakkuudelle ei välttämättä

nähdäkään tarvetta. Toisaalta näen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden palvelutarpeen arviointien teossa paljon myös suotuisia puolia. Tutkimukseni toikin esille, että asiakkuuden määrittämisessä myös lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työkokemus on merkittävässä asemassa. Toisinaan esimerkiksi kokemus erilaisista asiakastapauksista ja sosiaalityöntekijän näkemys jo arvioinnin aikana siitä, mihin suuntaan asiakkaan tilanne tulee menemään, ohjaavat asiakkuuden määrittymistä. Työkokemuksen myötä lastensuojelun sosiaalityöntekijät varmasti tunnistavatkin paremmin avun ja tuen tarpeessa olevia lapsia ja perheitä.

Tutkimukseni toi myös esille, ettei lastensuojelun asiakasmäärät ole vähentyneet sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä. Sen voi havaita johtuvan organisaatioiden mahdollistamista palveluista, eli perhepalveluiden tarjoamia palveluita pitäisi laajentaa, jotta perhepalveluiden asiakkuuden edellytykset täyttäneet voitaisiin tosiasiasa myös määrittää perhepalveluiden asiakkuuteen. Toiseksi, palvelutarpeen arviointien ja perhepalveluiden asiakkuuksien jääminen samalle lastensuojelun sosiaalityöntekijälle jo kertookin asiakasmäärien vähentymisen mahdottomuudesta. Rajatyö näyttäytyy tutkimuksessa siten, että sosiaalityöntekijät rajaisivatkin palvelutarpeen arvioinnit ja perhepalveluiden asiakkuudet pois lastensuojelun kentältä. Palvelutarpeen arviointien tekeminen lastensuojelutyön ohella myös kasvattaa sosiaalityöntekijän työmäärää, kiirettä ja voi myös lopulta kohdistua apua tarvitseviin lapsiin. Kuten tutkimukseni nostikin esille: toisinaan lapsen kuuleminen voi olla se, mistä rajallisen määräajan vuoksi luovutaan. Palvelutarpeen arviointeihin panostaminen saattaa osoittautua mahdottomaksi akuuttien lastensuojeluasioiden ja aikapulan vuoksi. Tutkimukseni toikin esille, ettei resursseja tämän lakisääteisen tehtävän toteuttamiseen ole lisätty.

Tutkimukseni teon aikoihin kuulin kuitenkin tulevasta organisaatiomuutoksesta, jonka myötä palvelutarpeen arviointien teko poistuu lastensuojelun avohuollon kentältä ja perhepalveluiden tarjoamat palvelut laajenevat. Tulevan organisaatiomuutoksen myötä organisaatioihin lukeutuvat ongelmatilanteet muuttunevat toisenlaisiksi, sillä perhepalveluissa lapsiperheiden tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan palveluiden lisäämisen kautta monipuolisemmin. Uskonkin, että sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden lisäämisen myötä perhepalveluiden piiriin lukeutuvat ongelmatilanteet laajenevat, ja vastaavasti lastensuojelun piiriin määrittyvät ongelmat kapeutuvat, vaikeutuvat ja vakavoituvat. Samalla myös kynnys lastensuojeluasiakkuuden määrittämiselle tulee korkeammaksi. Palveluiden muutos vastaisi siten myös hallituksen kärkihanketta lapsiperheiden palveluiden painopisteen muutoksesta. Lapsiperheiden muutosohjelman tavoittamia kustannussäästöjä ja huostaanottojen ehkäisyä ei voida kuitenkaan tavoittaa ilman perhepalveluihin ja lastensuojeluun kohdennettua resursointia. Merkitykselliseksi muodostuu tällöin sekä ehkäisevään

työhön, että lastensuojelun avohuoltoon kohdenneet resurssit sekä palveluiden riittävyys niitä tarvitseville lapsiperheille.

Tutkimuksessani olen tuonut esille myös sitä kokonaisuutta, jonka raameissa lastensuojelun sosiaalityöntekijät työtään tekevät. Tutkimuksen myötä on selvää, ettei lasten suojelua tehdä irrallaan muusta yhteiskunnasta tai muista toimijoista. Varhaisen ja jämäkemmän tuen tarpeessa olevien lasten tunnistamiseen vaaditaan toimia myös niiltä tahoilta, jotka näitä avun ja tuen tarpeessa olevia lapsia päivittäin näkevät. Sillä, kuten tutkimuksessani olen tuonut esille, tieto lapsen ja perheen tilanteesta tulee sosiaalityöntekijälle lastensuojeluilmoituksen ja sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton välityksellä. Sosiaalityöntekijät tarvitsevatkin yhteistyökumppaneita eri palvelualueilta niin ongelmien varhaisessa vaiheessa kuin myöhemminkin (Pölkki 2016, 264).

Tutkimustuloksia tulkitessa on huomioitava, ettei tutkimustuloksia voi yleistää joka kunnan lastensuojelun ja perhepalveluiden rajapinnoille, sillä organisaatioiden tarjoamat palvelut vaihtelevat kunnittain, ja kuten tutkimukseni on nostanut esille: organisaatioiden mahdollistamat palvelut vaikuttavat suuresti asiakkuuden määrittymiseen. Siten kunnat varmasti eroavat toisistaan jo siinä, mitkä ongelmatilanteet määrittyvät lastensuojelun ja perhepalveluiden kentälle kuuluvaksi ja toisaalta, mitkä ongelmatilanteet ylipäättään ovat mahdollisia eri asiakkuuksia. Todennäköisesti kynnys lastensuojelun asiakkuudelle on joissain kunnissa jo tällä hetkellä korkeammalla. Mielenkiintoista olisikin tutkia, mitkä ongelmatilanteet lukeutuvat lastensuojeluun ja perhepalveluihin organisaatiomuutoksen jälkeen. Kiinnostavaa olisi myös tutkia tulevaisuudessa lisääntyvää eri auttamistahojen yhteistyön toimivuutta, esimerkiksi rajatyön näkökulmia hyödyntäen.

LÄHTEET

Allen, Davina (2000) Doing Occupational Demarcation: the "Boundary-Work" of Nurse Managers in a District General Hospital. *Journal of Contemporary Ethnography* 29(3), 326–356.

Bardy, Marjatta & Heino, Tarja (2013) Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uudistettu painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 13–42.

Bardy, Marjatta (2013) Johdanto. Teoksessa: Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uudistettu painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 43–47.

Bardy, Marjatta (2013) Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa: Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uudistettu painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 49–78.

Barnes, Vivienne & Chand, Ash (2000) Initial assessment in child protection: The reality of practice. *Practice* 12(4), 5–16.

Berrick, Jill, Dickens, Jonathan, Pösö, Tarja & Skivenes, Marit (2017) A Cross-Country Comparison of Child Welfare Systems and Workers' Responses to Children Appearing to be at Risk or in Need of Help. *Child Abuse Review* 26(4), 305–319.

Broadhurst, K., Wastell, D., White, S., Hall, C., Peckover, S., Thompson, K., Pithouse, A. & Davey, D. (2010) Performing initial assessment: identifying the latent conditions for error at the front-door services. *The British Journal of Social Work* 40(2), 352–370.

Ervast, Sari-Anne & Tulensalo, Hanna (2006) Sosiaalityötä lapsen kanssa: Kokemuksia lapsikeskeisen tilannearvion kehittämisestä. Helsinki: SOCCA & Heikki Waris -instituutti.
http://www.socca.fi/files/87/Sosiaalityota_lapsen_kanssa.pdf Viitattu 7.10.2017.

Farrington, David P. & Welsh, Brandon C. (2007) Saving children from a life of crime. Early risk factors and effective interventions. Oxford and New York: Oxford University Press.

Forsberg, Hannele (1995) Perhe ja elämän eväät. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 54–77.

Forsberg, Hannele, Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (2006) Kohti lapsisensitiivistä sosiaalityötä. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 5–18.

Forsberg, Hannele & Kröger, Teppo (2010) Introduction. Teoksessa Hannele Forsberg & Teppo Kröger (toim.) Social Work and Child Welfare Politics. Through Nordic Lenses. Bristol: The Policy Press, 1–9.

Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino (2012) Lastensuojelun sosiaalityö muutoksessa. Teoksessa Markku Jahnukainen (toim.) Lasten erityishuolto ja -opetus Suomessa. Tampere: Vastapaino, 153–179.

Forssén, Katja (1991) Asiakasperheet lastensuojelun sosiaalityössä. Sosiaalipolitiikan julkaisuja, sarja A:31. Turku: Turun yliopisto.

Frost, Nick, Abbott, Shaheen & Race, Tracey (2015) Family Support: Prevention, Early Intervention and Early Help. Cambridge and Malden: Polity Press.

- Gieryn, Thomas F. (1983) Boundary-Work and the Demarcation of Science from Non-Science: Strains and Interests in Professional Ideologies of Scientists. *American Sociological Review* 48(6), 781–795.
- Gilbert, Neil, Parton, Nigel & Skivenes, Marit (2011) Changing patterns of response and emerging orientations. Teoksessa Neil Gilbert, Nigel Parton & Marit Skivenes (toim.) *Child Protection Systems: International Trends and Orientations*. New York: Oxford University Press, 241–257.
- Gillingham, Phillip & Humphreys, Cathy (2010) Child Protection Practitioners and Decision-Making Tools: Observations and Reflections from the Front Line. *British Journal of Social Work* 40(8), 2598–2616.
- Günther, Kirsi, Raitakari, Suvi, Juhila, Kirsi, Saario, Sirpa, Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna (2013) Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskurssilla. Etnometodologinen tapaustutkimus. Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry: Tampere.
- Hall, Christopher, Slembrouck, Stef, Haigh, Emma & Lee, Anita (2010) The management of professional roles during boundary work in child welfare. *International Journal of Social Welfare* 19(3), 348–357.
- Harrikari, Timo & Susanna, Hoikkala (2008) Nuorten hyvinvointipolitiikka – pahoinvointiin puuttumista ja riskien hallinnointia? Teoksessa Minna, Autio, Kirsi, Eräranta & Sami Myllyniemi (toim.) *Polarisoituva nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja 2008*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 84. Nuorisosiain neuvottelukunta, julkaisuja 38. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes), 150–160.
- Harrikari, Timo (2012) Lapsuuden ongelmallistuminen, lasten suojelullistaminen ja lastensuojelullistaminen. Teoksessa Markku Jahnukainen (toim.) *Lasten erityishuolto ja -opetus Suomessa*. Tampere: Vastapaino, 57–92.
- Harris, Nathan (2012) Assessment: when does it help and when does it hinder? Parent's experiences of the assessment process. *Child and Family Social Work* 17(2), 180–191.
- Hautajärvi, Sanne (2003) Päre-koulutus ennaltaehkäisevän lastensuojelun kehittämisen välineenä. Teoksessa Johanna Hurtig, Sanne Hautajärvi & Ulla-Maija Rantalaiho (toim.) *Lastensuojelua kehittämässä – Arvioivia näkökulmia Nuorten Ystävien Lapsi Lapissa -projektiin*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 46. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 101–189.
- Heino, Tarja (1997) Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa: Sosiaalityöntekijän tuottama määritys lastensuojelun asiakkaaksi. *Tutkimuksia* 77. Helsinki: Stakes.
- Heino, Tarja (2007) Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Työpapereita 30/2007. Helsinki: Stakes.
- Heino, Tarja (2013) Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. 4., uudistettu painos. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 84–107.
- Heino, Tarja (2014) Lastensuojelun pirullinen tehtävä. Teoksessa Johanna Lammi-Taskula & Sakari Karvonen (toim.) *Lapsiperheiden hyvinvointi 2014*. Helsinki: Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos, 286–308.
- Heinonen, Hanna (2016) Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 237–253.
- Helsingin sanomat 20.11.2017. Vantaan lastensuojelun työntekijät: Oikeasti täällä on kaaos, vaikka muuta väitetään – ”Tässä puhutaan nyt kuusivuotiaista yrittämässä lyödä puukolla ikäistään”. Kaupunki. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005456473.html>. Viitattu 20.11.2017.

- Hernes, Tor (2004) Studying Composite Boundaries: A Framework of Analysis. *Human Relations* 57(1), 9–29.
- Hietamäki, Johanna (2015) Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 529. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/46576>. Viitattu 1.10.2017.
- Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Holstein, James A. & Miller, Gale (1997) Introduction: Social Problems as Work. Teoksessa Gale Miller & James A. Holstein (toim.) *Social Problems in Everyday Life. Studies of Social Problems Work*. Greenwich: Jai Press, ix–xxi.
- Hughes, Ronald C. & Rycus, Judith S. (2007) Issues in Risk Assessment in Child Protective Services. *Journal of Public Child Welfare* 1(1), 85–116.
- Hämeen-Anttila, Lotta (2017) Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 216–246.
- Jaakkola, Outi (2016) Sosiaalityöntekijän tiedot ja taidot lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Ammatillinen lisensiaatintyö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Jahnukainen, Markku, Pösö, Tarja, Kivirauma, Joel & Heinonen, Hanna (2012) Erityisopetuksen ja lastensuojelun kehitys ja nykytila. Teoksessa Markku Jahnukainen (toim.) *Lasten erityishuolto ja -opetus Suomessa*. Tampere: Vastapaino, 15–54.
- Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma*. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 9–31.
- Jud, A, Fallon, B. & Trocmé, N. (2012) Who gets services and who does not? Multi-level approach to the decision for ongoing child welfare or referral to specialized services. *Children and Youth Services Review* 34(5), 983–988.
- Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Vastapaino: Tampere, 35–64.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kivinen, Tarja (1992) Lastensuojelun moninaisuus. Pitkittäisselvitys lasten asiakkuudesta. Sosiaali- ja terveyshallitus. Raportteja 59. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.
- Kivinen, Tarja (1994) Valikoituminen lastensuojelun asiakkaaksi. Näkökulmia asiakkuuden määrittymiseen. *Stakes. Tutkimuksia* 45. Helsinki: Stakes.
- Lastensuojelu 2016 (2017) Tilastoraportti 43/2017. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135628/Tr43_17_LASU.pdf?sequence=3 Viitattu 2.1.2018.
- Loseke, Donileen R. (2003) Thinking about Social Problems. An Introduction to Constructionist Perspectives. 2. painos. New York: Aldine de Gruyter.

Mäkitalo, Åsa (2014) Categorisation. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice*. Abingdon: Routledge, 25–43.

Möller, Sointu (2005) Arviosta sanoisin. Tutkimus lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyvän arvioinnin mallintamisesta. *Lisensiaatintutkimus*. Jyväskylä: Pesäpuu ry.

Petrelus, Päivi (2016) Lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisen arvioinnin kansainvälinen tutkimus. Teoksessa Päivi Petrelus, Hanna Tulensalo, Anne-Mari Jaakola & Johanna Hietamäki (toim.) *Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi*. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 132–156.

Pölkki, Tarja (2016) Ehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tuki lapsiperheille. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 254–271.

Pösö, Tarja (2007) Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) *Perhetyön tieto*. Tampere: vastapaino, 65–82.

Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. *Janus* 18(4), 324–336.

Pösö, Tarja, Skivenes, Marit & Hestbæk, Anne-Dorthe (2014) Child protection systems within the Danish, Finnish and Norwegian welfare states—time for a child centric approach? *European Journal of Social Work* 17(4), 475–490.

Ranta, Johanna, Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2017) Vastuuneuvottelut huumeidenkäyttäjien asunnottomuuden toiminnallisissa loukuissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 82(2), 165–175.

Rajavaara, Marketta (1992) Tavallisesta perheestä tapaukseksi. Sosiaalitoimiston asiakastyö arvioinnin kohteena. *Lisensiaattityö*. Lahti: Helsingin yliopisto, Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.

Räty, Tapio (2010) Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Räty, Tapio (2015) Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Rishel, Carrie W. (2007) Evidence-Based Prevention Practice in Mental Health: What Is It and How Do We Get There? *American Journal of Orthopsychiatry*, 77(1), 153–164.

Satka, Mirja (2009) Varhainen puuttuminen, moraalinen käänne ja sosiaalisen asiantuntijat. *Yhteiskuntapolitiikka* 74(1), 17–32.

Satka, Mirja (2010) Varhainen puuttuminen ja sosiaalityö. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus Sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 181–218.

Satka, Mirja (2011) Varhainen puuttuminen lapsuuden ja nuoruuden riskien hallinnoimisena. Teoksessa Mirja Satka, Leena Alanen, Timo Harrikari & Elina Pekkarinen (toim.) *Lapset, nuoret ja muuttuva hallinta*. Tampere: Vastapaino, 61–94.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017) Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Kohti lapsi- ja perhelähtöisiä palveluita. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE-esite-verkko.pdf/68a59997-cc83-406d-ac8a-3dd8fbb5f3ba> Viitattu 20.11.2017.

Spratt, Trevor & Callan, Jackie (2004) Parents' Views on Social Work Interventions in Child Welfare Cases. *British Journal of Social Work* 34(2), 199–224.

Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2013) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki.

<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> Viitattu 10.10.2017.

Törrönen, Maritta & Vornanen, Riitta (2004) Lastensuojelun ehkäisevä työ. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 154–191.

Uusimäki, Mervi (2005) Perhetyötäkö kaikki? Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Valentine, Kylie & Katz, Ilan (2015) How early is early intervention and who should get it? Contested meanings in determining thresholds for intervention. *Children and Youth Services Review*. 55, 121–127.

Östberg, Francesca (2014) Using 'Consensual Ideology': A Way to Sift Reports in Child Welfare. *British Journal of Social Work* 44(1), 63–80.

Lait ja asetukset:

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 11.9.2002/1060

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelulaki 12.2.2010/88.

Lastensuojelulaki 30.12.2014/1302.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaalihuoltolaki 22.4.2016/292.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Taustatiedot:

Ikä

Milloin valmistunut sosiaalityöntekijäksi

Työkokemus lastensuojelutyöstä

Täydennyskoulutuksia? Mitä?

Teema 1. Sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus

Tulosyy

- Minkälainen on mielestäsi tyypillinen tulosyy sosiaalihuoltolain mukaiseen asiakkuuteen?

Lapseen liittyvät tekijät

- Minkälaisia tunnuspiirteitä mielestäsi sosiaalihuoltolain mukaisella lapsella on?

Vanhempaan liittyvät tekijät

- Minkälaisia tunnuspiirteitä mielestäsi sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkaan vanhemmalla on?

Perhesuhteisiin liittyvät tekijät

- Minkälaiset perhesuhteet sosiaalihuoltolain mukaisilla asiakkuuksilla mielestäsi on?

Kasvuympäristöön liittyvät tekijät

- Minkälaiset kasvuympäristöt mielestäsi sosiaalihuoltolain mukaisilla asiakkuuksilla on?

Määritelmä/kriteerit

- Minkälaiset ongelmat/tilanteet mielestäsi johtavat sosiaalihuoltolain mukaiseen asiakkuuteen? (lapseen/perheeseen/vanhempaan liittyvät)
- Mitkä ovat mielestäsi sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkuuden kriteerit? / Miten määrittelisit sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tarpeessa olevan lapsen/perheen?

Tuen/kontrollin tarve asiakkuudessa

- Miten tuki tai kontrolli näyttäytyy sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa?

Palveluihin ja tuen tarpeeseen liittyvät tekijät

- Millainen on arvioitu palveluiden tarpeen kesto sosiaalihuoltolain mukaisella asiakkaalla?
- Millaisia ovat tyypilliset palvelut sosiaalihuoltolain mukaisilla asiakkailla? Onko sellaisia?

Teema 2. Lastensuojeluasiakkuus

Tulosyy

- Minkälainen on mielestäsi tyypillinen tulosyy lastensuojeluasiakkuuteen?

Lapseen liittyvät tekijät

- Minkälaisia tunnuspiirteitä mielestäsi lastensuojeluasiakkaalla on?

Vanhempaan liittyvät tekijät

- Minkälaisia tunnuspiirteitä mielestäsi lastensuojeluasiakkaan vanhemmalla on?

Perhesuhteisiin liittyvät tekijät

- Minkälaiset perhesuhteet lastensuojeluasiakkuuksilla mielestäsi on?

Kasvuympäristöön liittyvät tekijät

- Minkälaiset kasvuympäristöt lastensuojeluasiakkuuksilla mielestäsi on?

Määritelmä/kriteerit

- Minkälaiset ongelmat tai tilanteet mielestäsi johtavat lastensuojeluasiakkuuteen?
(lapseen/perheeseen/vanhempaan liittyvät)
- Mitkä ovat mielestäsi lastensuojeluasiakkuuden kriteerit? / Miten määrittelisit lastensuojelun tarpeessa olevan lapsen/perheen?

Tuen/kontrollin tarve asiakkuudessa

- Miten tuki tai kontrolli näyttäytyy lastensuojeluasiakkuudessa?

Palveluihin ja tuen tarpeeseen liittyvät tekijät

- Millainen on arvioitu palveluiden tarpeen kesto lastensuojeluasiakkaalla?
- Millaisia ovat tyypilliset palvelut lastensuojeluasiakkailla? Onko sellaisia?

Teema 3. Sosiaalityöntekijä päätöksentekijänä

Päätöksenteon selkeys/helppous

- Onko päätöksenteko mielestäsi selkeä tai helppo lastensuojeluasiakkuuden ja sosiaalihuoltolain mukaisen asiakkuuden välillä?
- Onko rajatapauksia? Jos on, millaisia ne ovat?
- Mikä käytännössä ratkaisee asiakkuusvalinnan?
- Miten tarjolla olevat palvelut vaikuttavat asiakkuusvalintoihin?

Työntekijän huolikokemus

- Koetko, että kokemasi huoli vaikuttaa asiakkuusvalintoihin? Miten se vaikuttaa?
- Millaista on kokemasi huoli lapsesta eri asiakkuuksissa? Entä vanhemmista tai vanhemmuudesta?

Asiakkuuksien välillä seilaavat asiakkuudet

- Onko asiakkuuksien välillä seilaavia asiakkaita?

Päätöksentekoprosessi

- Mikä on olennaista tietoa palvelutarpeen arvioinnissa?
- Käytätkö esim. teorioita, tutkimustietoa näiden olennaisten tietojen keräämisessä?
- Mistä tietämyksesi tulee?
- Olisiko mielestäsi tarvetta muulle tiedolle?
- Käytätkö joitain menetelmiä arvioinnissa?
- Vaikuttaako lastensuojeluilmoitus tai sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto mielestäsi päätökseen asiakkuudesta? Jos vaikuttaa, miten?
- Vaikuttaako mielestäsi ilmoituksentekijä päätöksentekoon? (esimerkiksi viranomainen, anonyymi, lapsi itse, vanhempi jne.) Jos vaikuttaa, miten?
- Onko mielestäsi ilmoitusten lukumäärällä vaikutusta päätöksentekoon? (esimerkiksi saapuneet ilmoitukset selvityksen aikana, tai lapsesta tulleet aiemmat ilmoitukset)

Palvelutarpeen arviointiin liittyvät tekijät

- Minkälaiset toimintakäytännöt teillä on palvelutarpeen arvioinneissa?
- Tehdäänkö arviointeja yksin vai työpareittain?
- Kuinka monta kertaa tapaat lasta ja vanhempia arvioinnin aikana? Eroaako tapaamismäärät eri asiakkuuksissa?
- Tavataanko lasta yksin arvioinnin aikana? Kuinka monta kertaa?
- Kuuluuko esimerkiksi kotikäynti jokaiseen selvitykseen?
- Käydäänkö tapauksia läpi työntekijöiden kanssa?
- Kuinka kauan arviointiprosessi kestää?
- Tukeeko mielestäsi sosiaalihuoltolain uudistuksen tuoma palvelutarpeen arviointi paremmin lapsen kuulemista? Entä tukeeko paremmin yhteistyötä perheen kanssa?
- Koetko, että selvitysprosessi on erilainen eri asiakkuuksissa? (Eroaako palvelutarpeen arviointi jollain tavalla lastensuojelutarpeen selvityksestä?)
- Ilmoitetaanko perheelle, jos palvelutarpeen arvioinnin ohella selvitetään myös lastensuojelutarvetta? Vai selvitetäänkö lastensuojelutarve arvioinnin ohella automaattisesti?